ŽILINSKÁ UNIVERZITA V ŽILINE
FAKULTA PRÍRODNÝCH VIED

OBCHODNÁ POLITIKA MOBILNÝCH OPERÁTOROV NA SLOVENSKU

KATARÍNA MACUROVÁ

2007

OBCHODNÁ POLITIKA MOBILNÝCH OPERÁTOROV NA SLOVENSKU

BAKALÁRSKA PRÁCA

KATARÍNA MACUROVÁ

ŽILINSKÁ UNIVERZITA V ŽILINE
FAKULTA PRÍRODNÝCH VIED
KATEDRA KNIŽNIČNO-INFORMAČNÝCH VIED A DIDAKTIKY INFORMATIKY

Študijný odbor: Mediamatika
Vedúci bakalárskej práce: Ing. Jozef Jančo

Stupeň kvalifikácie : Bakalár (Bc.)
Dátum odovzdania práce: 23.04.2007

ŽILINA 2007

MACUROVÁ, Katarína : *Obchodná politika mobilných operátorov na Slovensku*
[Bakalárska práca]. Žilinská univerzita v Žiline. Fakulta prírodných vied; Katedra knižnično – informačných vied a didaktiky informatiky.
Školiteľ: Ing. Jozef Jančo. Stupeň odbornej kvalifikácie: Bakalár

Žilina: FPV ŽU, 2007. 45 strán

Bakalárska práca obsahuje analýzu mobilných operátorov na Slovensku. Podrobne rozoberá ich históriu, vývoj , súčasné postavenie na telekomunikačnom trhu. Práca sleduje všetky dôležité zmeny, ktoré poznačili ich rozvoj. Sú tu spracované reakcie zákazníkov na služby mobilných operátorov.

This project is focused on analysis mobile company of Slovakia. Detailed attention their history, evolution, market position on the telecommunication market place. This project surveies important changes, which influence their evolution. There are analysis of customers reactions to services of mobile company in Slovakia in this project.

Prehlásenie

Prehlasujem, že celú bakalársku prácu na tému „Obchodná politika mobilných operátorov na Slovensku“, vrátane všetkých príloh, obrázkov som vypracovala samostatne s použitím literatúry uvedenej v priloženom zozname.

V Kysuckom Novom Meste, 20.04.2007 Katarína Macurová

OBSAH

ÚVOD

1 HISTÓRIA KOMUNIKÁCIE VO SVETE.....1

2 ZAČIATKY MOBILNEJ KOMUNIKÁCIE NA SLOVENSKU.....3

2.1 VÝVOJ TELEKOMUNIKÁCIÍ NA SLOVENSKU.....6
2.2 PRVÁ LASTOVIČKA MOBILNEJ KOMUNIKÁCIE.....7

3 SÚČASNÝ MOBILNÍ OPERÁTORI NA SLOVENSKU.....9

3.1 T-MOBILE SLOVENSKO, A.S. 9
3.1.1 T-MOBILE CLUB.....11
3.2 ORANGE SLOVENSKO, A.S. 12
3.2.1 KOTNO ORANGE.....13
3.3 TELEFÓNICA O_2 SLOVAKIA, A.S. 15
3.3.1 PRÍCHOD TELEFÓNICA O_2 SLOVAKIA, A.S.....15

4 PRIEREZ HISTÓRIOU SLOVENSKÝCH MOBILNÝCH OPERÁTOROV.....18

4.1SPUSTENIE SIETÍ GSM.....19
4.1.1 EUROTEL BRASTISLAVA,A.S., SPÚŠŤA SIEŤ GSM.....20
4.2 ROK 1998.....21
4.3 ROK 1999.....22
4.4 ROK 2000.....23
4.5 ROK 2001.....25
4.6 ROK 2002.....26
4.7 ROK 2003.....27
4.8 ROK 2004.....30
4.9 ROK 2005.....32
4.10 ROK 2006.....34
4.11 TELEFÓNICA VERZUS ORANGE SLOVENSKO, A.S.
A T-MOBILE SLOVENSKO, A.S.....38

5 PRIESKUM TRHU.....40

ZÁVER.....43

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY.....44

PRÍLOHY.....46

PRÍLOHA A ANKETA.....46

Zoznam skratiek

CLIP	služba, ktorá umožňuje zobrazenie čísla volajúceho
CLIR	služba, ktorá umožňuje utajenie čísla volajúceho
CSD	vytáčaný dátový prenos na mobilné pripojenie na internet
EDGE	technológia založená na sieťach GSM, ktorá umožňuje dátové prenosy v teoretickej rýchlosti 384 kb/s
Flash –OFDM	označenie pre modernú vysokorýchlostnú mobilnú sieť pre prepojenie na internet
GPRS	dátový prenos v mobilnej sieti GSM, teoretická rýchlosť 57,6 kb/s
HSDPA	nadstavba siete tretej generácie zvyšujúca rýchlosť mobilných dátových prenosov
JAVA	programovací jazyk na inštalovanie java hier a rôznych programov
MMS	multimediálne správy, ktoré môžu text, obrázky, zvuk a video
NMT	analógový štandard pre mobilné telefóny
Push to Talk	technológia, ktorá umožňuje používať mobilné telefóny ako vysielačky
SMS	krátke textové správy
Triband	označenie schopnosti mobilného telefónu pracovať na frekvenciách siete, GSM 900, 1800 a 1900 MHz
UMTS	sieť tretej generácie, ktorá ponúka predovšetkým dátové prenosy a možnosť využívať videohovory
UTO	uzlový telefónny obvod
WAP	internet upravený pre zobrazovanie na displeji mobilných telefónov
Wi-fi	bezdrôtová technológia na prenos dát
3G	označenie pre mobilné siete tretej generácie, ktoré ponúkajú vysokorýchlostné dátové prenosy

Zoznam obrázkov, tabuliek a grafov

Obr.1: Dierna páska – informačné médium telekomunikácii 80-tych rokov

Obr.2: Značková predajňa Telefónicy O_2 v Bratislave

Obr.3: Značková predajňa Telefónicy O_2 v Bratislave

Tab.1: Porovnanie benefitov paušálov spoločnosti Oange Slovensko, a.s. a EuroTel Bratislava,a.s. za rok 2003

Tab.2: Porovnanie predplatených kariet Prima a Easy

Tab.3: PorovnanieVianočnej ponuky 2004 spoločností Orange Slovensko, a.s. a EuroTel Bratislava,a.s.

Graf 1: Počet zákazníkov slovenských mobilných operátorov za obdobie od roku 1997 do roku 2006

Úvod

Neoddeliteľnou súčasťou existencie ľudstva je komunikácia. Jednoznačne možno konštatovať, že popri abstraktnom myslení človeka , vnímaní toku času a logickom spracovávaní informácií patrí medzi jeho najdôležitejšie schopnosti. Sami si ani neuvedomujeme ako často potrebujeme komunikovať . Vývoj ľudstva prešiel značným množstvom inovácií a úprav spôsobov komunikácie od jej najprimitívnejších foriem až po súčasné formy prenosu informácií, ktoré už prekonávajú astronomické vzdialenosti . Ľudia neustále hľadajú možnosti ako ju zjednodušiť, modifikovať, spracovávať, sprístupniť, technicky zdokonaliť . Neutíchajúca ľudská zvedavosť a honba za zdokonaľovaním už priniesla množstvo technických výdobytkov, bez ktorých by sme si v dnešnej dobe nevedeli život ani predstaviť. Čoraz častejšie je nutnosťou zabezpečiť komunikáciu okamžite a v reálnom čase, za účelom urgentne získať požadované informácie prípadne podať spätnú väzbu. Jedným z najfrekventovanejších prostriedkov na uskutočnenie komunikácie je telefón a v súčasnej modernej dobe práve mobilný telefón. Stal sa nevyhnutnou súčasťou života, či už v práci, pri zábave, relaxovaní, dokáže spájať ľudí na míle vzdialených kedykoľvek a takmer kdekoľvek.

V bakalárskej práci som sa rozhodla venovať sa práve prevádzkovateľom mobilných sietí, vďaka ktorým dokážeme tento dynamický moderný artikel spoločenského života využívať aj na Slovensku. Mojím cieľom je priblížiť históriu prevádzkovateľov mobilných sietí vo svete a podať komplexnejší obraz o vzniku, vývoji a súčasnom stave obchodnej politiky mobilných operátorov na Slovensku. Systematicky mapujem všetky ich dôležité kroky, princípy , úspechy, nedostatky, ktoré citeľne poznačili ich rozvoj a smerovanie. Takisto chcem zareagovať na príchod očakávaného tretieho operátora a analyzovať jeho vplyv na slovenský telekomunikačný trh. Túto prácu chcem využiť na štúdium základov organizačnej štruktúry a fungovania obchodnej politiky súčasných mobilných operátorov, aby som ich následne mohla spracovať a zhodnotiť. Významným zdrojom informácií sú výročné správy spoločností mobilných operátorov, ktoré obsahujú autentické informácie. Poznatky som čerpala aj analýzou tlačových správ, ktoré pravidelne zverejňujú spoločnosti mobilných operátorov, ktorými priebežne informujú o aktuálnych zmenách a a postupoch pri budovaní svojich cieľov. Nezanedbateľné postrehy som získavala aj priamo od užívateľov služieb mobilných operátorov prostredníctvom ankety, ktoré sú vypracované v závere môjho výskumu.

1 História mobilnej komunikácie vo svete

Mobilné siete a mobilné telefóny sprevádzajú naše dejiny už takmer polstoročie. Medzi prvých priekopníkov patrí holandská komerčná sieť Landelijk Openbaar Net (OLN), ktorá spustila prevádzku v roku 1949. V dobe svojej najväčšej slávy mala 2600 užívateľov. Problematickým bol nedostatok komfortu pre bežné využívanie. Hovor sa uskutočňoval len za asistencie operátorky a mal simplexný charakter (len jeden účastník telefonického prenosu mohol hovoriť, druhého nebolo počuť).Táto komunikácia vychádzala z jednoduchej schémy vysielačiek napojených na pevnú sieť.

V osemdesiatych rokoch minulého storočia nebol vývoj mobilných sietí príliš vzdialený od spomínanej siete OLN. Sprístupnila sa už možnosť telefonovať bez pomoci operátorky a hovor bol duplexný (obaja účastníci sa mohli súčasne zapojiť do prenosu). Existujúcim nedostatkom sietí bola nízka kapacita, obmedzené pokrytie signálom, mobilné stanice dosahovali nekomfortne veľké rozmery. Používať sa mohli iba v autách a vyznačovali sa vysokou spotrebu energie. To čo je dnes považované za samozrejmosť, v tom čase znamenalo prelomovú a taktiež technicky náročnú záležitosť. Dovtedy každá základová stanica mala svoju pridelenú frekvenciu , ktorú iná stanica nemohla používať. Ak sa napríklad s mobilnou stanicou prešlo z dosahu pokrytia základovej stanice, hovor sa prerušil a bolo nevyhnutné zavolať znova a pripojiť sa na inú dosiahnuteľnú základovú stanicu. Ďalší problém mohol nastať pri prichádzajúcom hovore na mobilnú stanicu, kedy volajúci musel vedieť v ktorej základovej stanici je mobilný telefón prihlásený. Základové stanice mali obmedzenú kapacitu hovorov, avšak dosah až stovky kilometrov.

Prvý skutočný krok smerom k mobilnej komunikácií na globálnej úrovni sa datuje rokom 1982, kedy skupina telekomunikačných operátorov požiadala Európsku konferenciu poštových a telekomunikačných administratív (CEPT) o možnosť štandardizácie celoeurópskeho mobilného komunikačného štandardu GSM. V júni 1982 vytvorila CEPT pracovnú skupinu nazvanú Groupe Spécial Mobile (odtiaľ skratka GSM). Prvé rokovanie tejto pracovnej skupiny sa uskutočnilo v novembri 1982 v Stockholme a predsedal jej Thomas Haug predstaviteľ švédskeho telekomu Televerket. Nesporne možno tvrdiť , že práve jeho obrovská osobná angažovanosť a nasadenie, ale i nezpochybniteľná odbornosť a znalosť mobilného prostredia posúvali vývoj GSM štandardu a vďaka tomuto možno označiť Thomasa Huaga za otca GSM.

Skratka GSM sa dodnes používa pre systém, ktorý na rozdiel od predchodcov využíva obidva kanály, signalizačný aj hlasový na digitálnej báze, vďaka čomu dostal označenie mobilný systém druhej generácie (2G). Namiesto výkladu Groupe Spécial Mobile sa dnes používa výstižnejší Global System for Mobile Communications.

V roku 1982 CEPT prijíma odporúčanie, aby frekvenčné spektrum 900 MHz (890-915 MHZ a 935-960 MHz) bolo vyhradené pre budúci pozemný a námorný mobilný systém, ktorým sa neskôr stáva práve GSM. V najbližších rokoch došlo k rozšíreniu tohto spektra o ďalšie časti, v roku 1988, 1989 a 1990 sa definujú rozšírené frekvencie pre paketové prenosy Enhanced GSM, DCS-1800 a PCN-1900, dnes označované ako 900 a 1800 MHz nie sú už pre užívateľa citeľné žiadne prechody.

2 Začiatky mobilnej komunikácie na Slovensku

Úvahy o vybudovaní siete mobilných telefónov na Slovensku siahajú do osemdesiatych rokov dvadsiateho storočia. Oproti krajinám rozvinutého Západu sme boli v informačných technológiách o niekoľko desaťročí pozadu. Dôvodom bolo, že vyspelé technológie boli embargované a ich legálny dovoz nielen do našej krajiny nebol umožnený, preto dostala slovo improvizácia, či už vo vývoji alebo vo výrobe.

V oblasti telekomunikácií vývoj na Slovensku dlhodobo stagnoval, čo dokazuje aj fakt, že od vynálezu telefónu neboli evidované žiadne výrazné kroky týmto smerom. Zmeny v technológií ústrední a prenosových zariadení pre konečný efekt veľa neznamenali. Stále to bol rovnaký telefónny hovor v pásme 300 až 3400 Hz, popretkávaný šumom, rušením, často znehodnotený príliš vysokým útlmom. Jediný hmatateľný rozdiel vo vývoji sa dal vnímať v pokračujúcej medzimestskej a medzinárodnej automatizácii spojenia.

Zatiaľ čo do sféry výpočtovej techniky už prenikla mikroelektronika, hoci veľmi vzdialená bežnej svetovej úrovni, telekomunikačný priemysel stále využíval ústredne pracujúce s elektromechanickými prvkami - relé a krížovými spínačmi. Vtedajšie hospodárstvo ešte nedokázalo dobudovať jednotnú telekomunikačnú sieť s automatickými ústredňami.

V osemdesiatych rokoch 20-teho storočia bola stále časť jednotnej telekomunikačnej ústredne tvorená ústredňami 1. generácie (s krokovými voličmi, vybranými už v 50-tych rokoch) a systémami 2. generácie s krížovými spínačmi. Tieto systémy boli z hľadiska vyspelých krajín raritou. Nie preto, že by táto generácia ústrední v tom čase na Západe už absentovala, hoci štandardom vo svete sa už stávali digitálne systémy 4. generácie, ale preto, že existovala na úplne inej platforme. Kým vo vyspelých krajinných mal typický zákazník k dispozícii tlačidlové telefóny s tónovou voľbou, pamäťami, telefónne záznamníky a faxy a operátor mu poskytoval komfortné služby ako presmerovanie, detailný výpis hovorov, zachytenie zlomyseľného volania a podobne aj na ústredniach 2. generácie (doplnených mikroprocesorovým riadením a diaľkovou diagnostikou), naše ústredne 1. a 2. generácie boli riadené reléovými obvodmi.

Väčšina účastníkov vlastnilo prístroj s rotačnou číslenícou a len málo účastníkov používalo tlačidlové telefóny ponúkajúce impulznú voľbu, ktorých najväčším technickým

výstrelkom bola funkcia redial, umožňujúca spätné volanie. Telefóny s pamäťou alebo displejom sa vyskytovali len v odbornej literatúre.

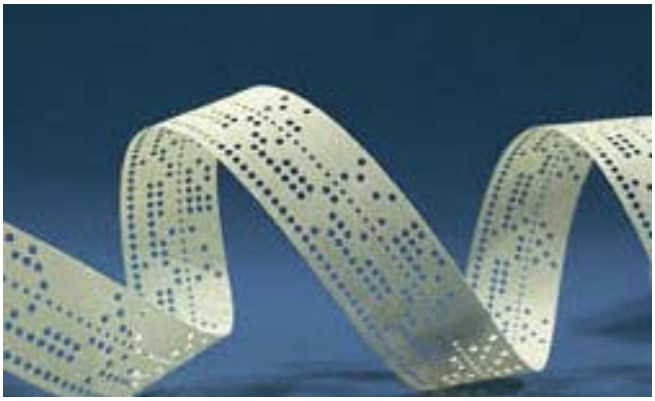
V Bratislave existovala digitálna ústredňa E10, ktorú vyrobil poľský výrobca na základe licencie firmy Alcatel, ale v porovnaní tej doby predstavovali veľmi zastaralé a energeticky náročné riešenie. V 80-tych rokoch bolo prioritou zavádzať mikroprocesorovú techniku, pričom možno hovoriť iba o menej významných aplikačných úspechoch.
A tak vznikali rôzne kuriózne riešenie – jednoúčelové riadiace mikropočítače, kde boli periférne zariadenia s obľubou tvorené ďalekopisnými strojmi ako náhradou za nedostupné tlačiarne a podobne. Riešenia obvykle neboli úspešné a končili v štádiu prototypu, alebo vo fáze čakania na opravu.

Spoľahlivosť mikroelektronických elementov nedosahovala vysokú úroveň . Podobný efekt malo aj zavádzanie elektronických pobočkových ústrední UE 200 z produkcie TESLY Liptovský Hrádok. Systémy 3. generácie vyrábané podľa licencie kanadskej firmy MITEL boli na tú dobu pokročilé.
Medzimestské hovory fungovali čiastočne v polo automatizovanej prevádzke za asistencie spojovateľky, pričom ešte zložitejšie komplikácie sprevádzali prevádzku medzinárodných hovorov. Kvalita siete bola ovplyvnená nízkou spoľahlivosťou technického vybavenia a poddimenzovanými medzimestskými vedeniami, pri ktorých vznikali značné prevádzkové straty. Dôležitým, významne sledovaným parametrom bola lehota na zriadenie telefónnej prípojky, odstupňovaná v percentách vybavených žiadostí. Následkom čoho ešte pred pätnástimi rokmi existovali v niektorých lokalitách nevybavené požiadavky na zriadenie telefónnej stanice staré viac ako desaťročie. Pevná telefónna linka, patrila v osemdesiatych rokoch k luxusným atribútom.
A ako v každej oblasti, kde mnohonásobne prevyšuje dopyt ponuku, existoval aj pri získavaní telefónnej linky široký priestor pre protekcionárske praktiky. Vtedajšia spoločenská situácia neposkytovala takmer žiadny priestor pre liberalizáciu a rozvoj telekomunikačného trhu, práve naopak štát plne akceptoval nastolenú situáciu.
Na porovnanie treba pripomenúť, že liberalizácia v danej oblasti v osemdesiatych rokoch nebola jednoznačne prijímaná ani vo vyspelých krajinách s výnimkou USA. Zvlášť Francúzsko a Nemecko presadzovalo myšlienku zachovania štátneho telekomunikačného monopolu.

V 80-tych rokoch na Slovensku neexistovali žiadne predpoklady na sprevádzkovanie internetu. Skloňovali sa nanajvýš služby teletex, videotex, minitel, ale aj tie ako hudba budúcnosti. Potrebné technológie a terminály sa nevyrábali a ich dovoz nebol možný.? Jediná dátovo orientovaná a rozšírená komunikácia bo ďalekopis (Telex, Gentex) a ďalekopisná sieť bola prvou úplne automatizovanou telekomunikačnou sieťou.

Prenos dát však existoval a nielen ten , ktorý sa realizoval presunom, či prevozom papierovej diernej pásky z miesta vzniku do miest spracovania údajov, čo spadalo skôr do oblasti poštovej prepravy, než telekomunikácií. Pre „moderné metódy“ prenosu dát boli k dispozícii modemy dosahujúce rýchlostí 300 až 2400 bit/s pri značnej chybovosti. To bol zároveň dôvod, prečo bolo výhodnejšie dáta doručiť osobne . Navyše modemy patrili medzi bilancované strategické zariadenia a neboli voľne dostupné na trhu.

Obr.1



Dierna páska – informačné médium telekomunikácii 80-tych rokov

2.1 Vývoj telekomunikácií na Slovensku

V oblasti koncových telekomunikačných zariadení sa na Slovensko dostali spoza západných hraníc obrovské množstvá nehomologovaných telefónov s tlačidlovou číselnicou, bezšnúrových telefónov pracujúcich v pásme CT 0 a objavovali sa aj rôzne exotické sekretárske súpravy pre firemnú klientelu.

Naozajstný boom nastal však začiatkom 90-tych rokov nastal okrem predaja výpočtovej a reprografickej techniky (v socializme prísne kontrolované komodity) v zavádzaní telefaxov a telefónnych odkazovačov. Faxová komunikácia v priebehu niekoľkých krátkych rokov v čoraz viac nahradzovala ďalekopisnú prevádzku, napriek tomu, že sieť bola na poslednú chvíľu digitalizovaná systémami AXE od Ericssonu.

Telekomunikačný úrad hneď na začiatku liberalizácie podnikania v oblasti telekomunikácií zatrúbil do útoku. Totálny chaos pri dovoze a pripájaní ľubovoľných telekomunikačných zariadení, ktorý nastal po roku 1990, vystriedala totalita povoľovacieho konania predchádzajúceho ich inštalácii. Tridsaťdňovej čakacej lehote pred vydaním povolenia sa po zaplatení príslušných kolkov musel podrobiť budúci majiteľ faxu, modemu, či pobočkovej ústredne.

Zapojenie mu mohla okrem toho urobiť len odborná firma s koncesiou. Telefón a záznamník podliehal ohlasovacej povinnosti. Našťastie vývoj postupuje dopredu aj v oblasti legislatívy a mnohé obmedzenia boli postupne uvoľnené. Začiatky liberalizácie však boli zložité a každodenný súboj o zákazníka medzi novovznikajúcimi telekomunikačnými obchodno-montážnymi firmami a štátnymi telekomunikáciami bol často tvrdý a plný emócií.

Kameňom úrazu sa stala modernizácia pobočkových ústrední. Podľa pôvodného znenia Telekomunikačného zákona z r. 1964 bol majiteľ pobočkovej ústredne povinný túto po zakúpení bezúplatným prevodom odovzdať spojom, ktoré mu vzápätí vyrubili mesačný paušál za údržbu zariadenia. Výnimku zo zákona mala armáda, bezpečnosť, železnice a energetici. Tichú výnimku mali komunisti. Tento proces permanentného znárodňovania skončil až v roku 1990 (aspoň v telekomunikáciách, v prípade elektromerov a plynomerov trvá dodnes) a rozbiehajúca sa liberalizácia mala o niekoľko rokov za následok likvidáciu jednej profesie v štátnom telekomunikačnom monopole.

2.2 Prvá lastovička mobilnej komunikácie

Buďme však spravodliví. V časoch rozvinutého socializmu stranícke špičky vo vedení rezortu spojov tak veľmi túžili priblížiť sa Západu, že padlo rozhodnutie vybudovať sieť mobilných telefónov za každú cenu. Čo na tom, že v skutočnosti išlo skôr o sieť rádiostaníc schopných duplexnej (obojsmernej) prevádzky s možnosťou napojenia sa do fixnej telefónnej siete v mieste príslušného uzlového telefónneho obvodu (UTO). V skutočnosti išlo len o imitáciu mobilnej siete - vzájomne izolované bunky neumožňovali odovzdávanie hovoru pri prechode z dosahu jedného vysielača na druhý a chýbalo aj centrálne riadenie a vyhľadávanie v sieti. Ak ste sa chceli na takýto „mobilný telefón“ dovolať, museli ste vedieť, v ktorom UTO sa momentálne nachádza. Pri volaní z automobilu do pevnej siete tento problém nebol. Systém však nedokázal tarifovať hovory a nebol teda vhodný na komerčnú prevádzku.

Pamätníci si možno spomenuli, že reč je o rádiotelefóne AMR (automatizovaný mestský rádiotelefón) z produkcie pardubickej Tesly, ktorého celorepubliková sieť bola spustená v roku 1983. AMR bol pôvodne navrhnutý ako služobný rádiotelefón pre potreby servisných pracovníkov spojov a vo väčšine prípadov sa naozaj využíval len v tomto rezorte. Výnimku tvorili niektorí kľúčoví manažéri strategických podnikov a politické špičky KSČ, k tým sa však AMR dostal až koncom osemdesiatych rokov, keď boli dobudované vysielače.

Analógový prenos bez akéhokoľvek zabezpečenia v pásme 161/165 MHz nepredstavoval práve bezpečnú formu komunikácie, v časoch jeho slávy však tento handicap nikto príliš nevnímal (rovnako ako v čase slávy NMT). Pokrytie územia signálom nebolo v prípade AMR príliš kvalitné, dosah stanice sa pohyboval maximálne do 25 km a vysielače boli umiestnené len v sídlach UTO, čo sa zhoduje približne s dnešnými okresnými sídlami (vtedajšie „predmečiarovské“ okresy boli podstatne väčšie než dnešné a často obsahovali viacero UTO). Obmedzujúcim činiteľom bola u tohto prototypu mobilnej siete aj jej nedostatočná kapacita, čo sa týkalo hlavne linkového výstroja základňových staníc. Počet prenášačov zabezpečujúcich spojenie do pevnej telefónnej siete, alebo medzi dvoma stanicami AMR sa pohyboval obvykle v intervale 2 až 4. V praxi to znamenalo, že jediný hovor medzi dvoma AMR stanicami mohol zahltiť celú príslušnú bunku. Počet staníc však nebol vysoký, pri vývoji sa počítalo s cieľovou kapacitou systému 10 000 telefónov v celej ČSFR, ktorá nebola nikdy dosiahnutá.

Po roku 1989, keď podnikateľské myslenie preniklo aj do štátnych podnikov (česť výnimkám), začali telekomunikácie ponúkať AMR aj mimorezortným záujemcom na komerčnej báze za paušálny poplatok 1000 Kčs/mesačne. Pre začínajúcich podnikateľov to bol okrem dosiahnuteľnosti mimo firmy aj ekonomicky zaujímavý spôsob komunikácie. Vďaka chýbajúcej tarifikácii bol uvedený paušál konečným mesačným poplatkom, čo sa niektorí logicky snažili využiť. V istom období na začiatku deväťdesiatych rokov bol AMR nedostatkovým artiklom, určeným len pre vyvolených, podobne ako jeho nástupca - mobilný telefón NMT, hoci dôvody boli v oboch prípadoch rôzne.

3 Súčasní mobilní operátori na Slovensku

3.1 T-MobileSlovensko,a.s.

T-Mobile Slovensko, a.s. je vedúcou telekomunikačnou spoločnosťou na Slovensku, ktorá poskytuje služby mobilnej komunikácie a prevádzkuje služby dátových sietí. V sieťach NMT a GSM T-Mobile pokrýva 98 percent 5,4 miliónového obyvateľstva Slovenska.

T-Mobile Slovensko prevádzkuje tri siete - digitálnu sieť GSM (900 a 1800 MHz), verejnú dátovú sieť VDS a analógovú sieť NMT. Prevádzka siete GSM vybudovaná technológiou Ericsson GSM sa začala v roku 1997. Sieť GSM sa používa hlavne v Európe, ale aj na Blízkom východe, v Afrike, Ázii, Austrálii a Amerike. Prevádzka siete NMT 450 MHz sa na Slovensku datuje od roku 1991., a bola to prvá forma mobilnej komunikácie. Poskytovanie služieb dátových sietí je založené na medzinárodných štandardoch v spolupráci s významnými svetovými spoločnosťami ako sú Nortel Networks, Cisco Systems a Motorola ING. V rámci Verejnej dátovej siete T-Mobile poskytuje prenos dát, internetové služby, komunikáciu cez satelit, medzinárodné prepojenia, virtuálne privátne siete, služby s pridanou hodnotou a pod. K 31. decembru 2005 poskytovala spoločnosť svoje služby viac ako 2 miliónom zákazníkov.

T-Mobile Slovensko, a. s., je jediným mobilným operátorom v Slovenskej republike, ktorý svojim zákazníkom poskytuje mobilný prístup do internetu prostredníctvom piatich technológií vysokorýchlostného prenosu dát – HSCSD, GPRS/EDGE, Wireless LAN (Wi-Fi), UMTS FDD a FLASH-OFDM. Zároveň je prvým mobilným operátorom, ktorý priniesol na Slovensko službu Multimediálne správy (MMS), technológiu EDGE, začal komerčnú prevádzku siete tretej generácie UMTS FDD. T-Mobile Slovensko, a. s., ako prvý mobilný operátor na svete zaviedol celoplošnú prevádzku technológie FLASH-OFDM. T-Mobile je operátorom s najvyšším počtom roamingových partnerov. Zákazníci môžu využívať roamingové služby v sieťach 266 mobilných operátorov v 180 krajinách sveta a GPRS a MMS roaming u 74 GSM operátorov v 50 krajinách sveta.
100% vlastníkom spoločnosti T-Mobile Slovensko je Slovak Telekom (majoritným vlastníkom je Deutsche Telekom AG).

Hlavné oblasti pôsobenia spoločnosti:

- poskytovanie verejnej mobilnej telefónnej služby a plného rozsahu dátových a multimediálnych služieb prostredníctvom mobilnej siete tretej generácie.
- poradenstvo v oblasti verejnej mobilnej bunkovej rádiotelefónnej siete a verejnej paketovej siete pre prenos dát,
- zriaďovanie a prevádzkovanie verejných mobilných telekomunikačných sietí na frekvenciách pridelených licenciou Telekomunikačného úradu SR,
- poskytovanie verejnej mobilnej telefónnej služby prostredníctvom mobilných verejných telekomunikačných sietí uvedených v predchádzajúcom bode,
- poskytovanie verejnej dátovej služby prostredníctvom verejných telekomunikačných sietí,
- zriaďovanie a prevádzkovanie verejnej mobilnej telekomunikačnej siete na frekvenciách pridelených licenciou Telekomunikačného úradu SR, ktorá sa označuje ako sieť tretej generácie a vyhovuje normám UMTS,
- zriaďovanie a prevádzkovanie pevnej telekomunikačnej siete s cieľom prepojenia alebo pripojenia zariadení mobilnej siete tretej generácie,

Spoločnosť T-Mobile Slovensko si uvedomuje celkovú spoločenskú zodpovednosť svojho podnikania a vníma svoj vplyv na širokú verejnosť, na zákazníkov, podnikateľské prostredie a komunity, v ktorých pôsobí. Spoločnosť T-Mobile sa riadi princípmi spoločenskej zodpovednosti firiem (z angl. Corporate Social Responsibility). Ide o súbor praktík a postupov podnikania založených na etických hodnotách a úcte k zákazníkom, zamestnancom, dodávateľom, obchodným partnerom, ako aj komunite a životnému prostrediu. Podpisom Memoranda o spoločenskej zodpovednosti sa 18. novembra 2004 T-mobile (v tom čase ešte ako EuroTel Bratislava) stalo jednou z 11 zakladateľských firiem neformálneho združenia Business Leaders Forum, ktorého poslaním je motivovať a inšpirovať firmy operujúce na Slovensku k spoločensky zodpovednému podnikaniu prostredníctvom zvyšovania povedomia a poskytovania potrebného know-how. Zamestnanci spoločnosti T-Mobile Slovensko sa vo svojej práci už niekoľko rokov riadia Etickým kódexom zamestnanca, základným dokumentom, ktorý formuje firemnú kultúru. Kódex vychádza zo zadefinovaných firemných hodnôt a jeho dodržiavanie a napĺňanie je povinné pre každého zamestnanca.

3.1.1 T-Mobile Club

Je to vernostný program, ktorý prináša T-Mobile pre všetkých zákazníkov mesačných programov. Verný zákazníci získavajú body vo svojom T-Mobile Clube. Nazbierané body si potom zákazníci môžu vymeniť napríklad za nový telefón , reklamný darček alebo si môže aktivovať službu alebo inú protihodnotu.

Klubové body si verný zákazník môže nazbierať takýmito spôsobmi:

- za každé 2 minúty prijatého hovoru z inej siete ako T-Mobile Slovensko alebo zo zahraničia vám pripočíta 1 klubový bod
- získava 1 bod za každých 8 Sk bez DPH, ktoré zaplatí za služby T-Mobilu
- za každých 6 mesiacov nepretržitého využívania služieb, počas ktorých sa včas uhradili faktúry, získa sa Platobný bonus 300 bodov
- ak zákazník platí inkasom, získa za každých 6 mesiacov Inkasný bonus až 500 bodov

Každý člen T-Mobile Clubu môže využívať množstvo zliav po celom území Slovenska (cestovné kancelárie, hotely, parfumérie, šport atď.). Zľavy u partnerov môžu využívať aj Easy zákazníci, ktorí sú členmi T-Mobile Clubu. Ak sa zákazník chce stať členom T-Mobile Clubu, je potrebné užívať niektorý z mesačných programov T-Mobilu a načas uhradiť posledné 3 faktúry alebo mať zriadený inkasný príkaz.

3.2 Orange Slovensko , a.s

Spoločnosť Orange na Slovensku pôsobí už 10 rokov. Orange vtedy ešte pod značkou Globtel spustil svoju prevádzku 15. januára 1997. Od 27.03. 2002 zmenil svoje obchodné meno na Ornage Slovensko, a.s.. V súčasnosti je najväčším poskytovateľom mobilných telekomunikačných služieb, ale aj najväčším telekomunikačným operátorom na Slovensku podľa počtu zákazníkov aj podľa výnosov. Poskytuje hlasové a dátové služby založené na technológii GSM/GPRS a EDGE.

V septembri 2005 ako prví spustil testovaciu prevádzku služieb tretej generácie v štandarde UMTS. Dvakrát po sebe obhájil certifikár manažérstva kvality podľa normy ISO 9001:2000. Je zároveň držiteľom certifikátu systému environmentálneho manažérstva podľa normy ISO 1 4001:2004.

V roku 2003 získali ako prvá spoločnosť zo sektora služieb na Slovensku prestížne ocenenie Firma roka od renomovaného ekonomického týždenníka Trend. V tom istom roku sa spoločnosť rozhodla pripojiť k iniciatíve medzinárodnej skupiny Orange s názvom Program spoločenskej zodpovednosti. Skupina Orange pôsobí v 17 krajinách sveta, kde má v súčasnosti takmer 58 miliónov zákazníkov. V roku 2005 skupina Orange získala ocenenie „Najlepší medzinárodný operátor“. Výsledkami tohto prístupu sa v roku 2005 stali dve významné ocenenia, ktoré získala spoločnosť Orange v oblasti spoločenskej zodpovednosti.

V súťaži Zamestnávateľ ústretový k rodine 2004, ktorú vyhlasuje Ministerstvo práce, sociálnych vied a rodiny SR, v kategórií rodinná politika získala prvé miesto. Spoločnosť Orange Slovensko získala aj Hlavnú cenu Via Bona Slovakia 2004 pre veľké podniky za stratégiu zodpovedného podnikania od Nadácie Pontis. Rovnako sa Orangeu podarilo v tomto roku získať Hlavnú cenu Via Bona 2005. Via Bona Slovakia oceňuje podnikateľov za nekomerčnú spoluprácu s mimovládnymi organizáciami, ktorá rozvíja spoločnosť, podporuje vzdelávanie, sociálnu pomoc, bdie nad ochranou ľudských práv a životného prostredia. Tým, že sa Orangeu podarilo získať hlavnú cenu druhý rok po sebe, potvrdila a upevnila spoločnosť svoje líderstvo v oblasti zodpovednosti firiem voči rozvoju spoločnosti.

Orange Slovensko je taktiež jedným zo zakladajúcich členov neformálneho združenia firiem Business Leaders Forum (BLF), ktoré sa zaväzujú byť lídrami v presadzovaní princípov spoločensky zodpovedného podnikania (angl. Corporate Social Responsibility - CSR) na Slovensku. Cieľom BLF je pomáhať firmám, ako aj iným organizáciám, dobrovoľne vytvárať vyššie etické štandardy podnikania, aktívne prispievať k trvalo udržateľnému rozvoju a podporovať skvalitňovanie spoločnosti uplatňovaním princípov spoločenskej zodpovednosti v ťažisku ich hlavnej činnosti.

3.2.1 Konto Orange

Konto Orange je nezisková organizácia, ktorá realizuje projekty na podporu skupín obyvateľov - komunít. Vznikla v roku 2002 s cieľom realizovať filantropické aktivity, ktoré pomáhajú riešiť problémy rôznych skupín spoločnosti. Aktivity Konta Orange pokrývajú mnoho oblastí - od podpory náhradných rodín a adopcie, cez vzdelávanie, voľnočasové aktivity mladých ľudí až po pomoc opusteným ľuďom v ťažkostiach. Filantropické aktivity Konta Orange sú zamerané na problémové alebo nejakým spôsobom deficitné oblasti spoločnosti.

Konto Orange sa venuje podpore rôznych oblastí. Vo všeobecnosti je však možné povedať, že realizované projekty sú zamerané predovšetkým na podporu vzdelávacích a voľnočasových aktivít mládeže. Konto Orange sa však venuje aj tzv. minoritným skupinám ako napríklad je dlhodobé partnerstvo s Návratom, občianskym združením, ktoré sa venuje téme náhradnej rodinnej starostlivosti a transformácii detských domovov. Spolu s Asociáciou komunitných nadácií a Slovenskou sporiteľňou sme spustili program Kluby darcov na podporu regionálneho rozvoja. Za zmienku však stojí aj program Darujte Vianoce, ktorý sa realizuje už od roku 2002.

Konto Orange, n.f. sa už po piatykrát rozhodlo poskytnúť priestor na realizáciu tvorivých nápadov mladým ľudom, ktorým nechýba odhodlanie a chuť pripraviť zaujímavé podujatie pre mládež vo veku od 16 do 35 rokov. Minuloročné skúsenosti s nadšením a entuziazmom mladých ľudí zapojených do realizácie podporených projektov a pozitívne ohlasy všetkých návštevníkov len posilnili presvedčenie, že podpora takýchto projektov má zmysel. A práve preto aj tento rok opäť vyzývame všetkých mladých ľudí, ktorí v sebe nosia inovatívny nápad, aby neváhali a zapojili sa do grantového programu Podporíme veľké nápady. Cieľ programu je podporiť nápady mladých ľudí a motivovať ich k realizácii

vlastných myšlienok, rozvíjať ich schopnosti , oživiť kultúrny a športový život mladých ľudí v jednotlivých krajoch a regiónoch Slovenska, podporiť zaujímavé kultúrne, športové, vzdelávacie a pracovné aktivity.

Orange Slovensko má jasne zadefinovanú marketingovú politiku voči deťom. Aj keď deti nie sú jeho cieľovou skupinou, a ako cieľovú skupinu ich neoslovuje, ale je úplne prirodzené, že deti patria medzi nezanedbateľnú skupinu užívateľov telekomunikačných služieb. Preto sa rozhodol o svete detí a mobilných telefónov poskytnúť čo najviac užitočných informácií, prostredníctvom zaujímavej informačnej brožúry Mobilné telefóny a elektronické komunikácie: Čo by mali rodičia o nich vedieť.

3.3 Telefónica O_2 Slovakia

Víťazom výberového konania na tretieho mobilného operátora sa Telefónica O_2 Slovakia stala v auguste minulého roka. Firma potom v októbri začala s prípravou výstavby vlastnej siete. Povolenie na prevádzku GSM siete, ktoré spoločnosti vydal Telekomunikačný úrad SR (TÚ), nadobudlo právoplatnosť 7. septembra 2006. Firma deň predtým za neho zaplatila 150 mil. Sk.

TÚ pridelil Telefónice O_2 povolenie na činnosť na 20 rokov. Tender však napadla bratislavská krajská prokuratúra, ktorá ho žiadala zrušiť. Podnet na preverenie tendra podala spoločnosť Penta, ktorá sa ho zúčastnila v partnerstve českým Radiokomunikacemi. Penta aj prokuratúra namietali netransparentnosť tendra, vypísaných kritérií, aj zásahov do priebehu súťaže. TÚ aj minister dopravy Ľubomír Vážny porušenie zákona v súťaži odmietli, úrad sa však námietkami zaoberá a prvostupňové rozhodnutie o podnete prokuratúry by mal vydať v priebehu februára.

V rámci medzinárodnej skupiny Telefónica patrí Telefónica O_2 Slovakia k skupine Telefónica O_2 Europe. Európska divízia patrí do skupiny Telefónica sídliacej vo Veľkej Británii, ktorá má 37 mil. zákazníkov fixných a mobilných služieb. Celá skupina Telefónica je z hľadiska trhovej kapitalizácie jednou z najväčších telekomunikačných firiem na svete. Firma pôsobí v 23 krajinách a jej zákaznícka základňa predstavuje 196 mil. zákazníkov.

3.3.1 Príchod Telefónici O_2 Slovakia

Média nás informujú, že už čoskoro je to tu. A naozaj v piatok 02. februára 2007 spúšťa komerčnú prevádzku náš nový tretí operátor Telefónica O_2 Slovakia, čomu predchádzala jeden a pol mesačná marketingová kampaň. Po polnoci už bolo možné prihlásenie za pomoci ručnej voľby siete. Bolo potrebné navoliť operátora T-Mobile a telefón sa bez problémov pripojil. Na displeji za niekoľko sekúnd blikol O_2-SK, ktoré sa následne zmenilo na T-Mobile SK. Na niektorých modeloch mobilných telefónov boli zobrazené obe logá súčasne. Linka služieb zákazníkom od prvých minút doslova praskala vo švíkoch. Z prvej testovacej SIM karty sa uskutočnili hovor tri minúty po polnoci a dovolať sa

podarilo po asi tridsiatich sekundách čakania. Na druhú kartu vyšiel rad až po pätnástich minútach. Služby zákazníckej linky zatiaľ zabezpečovali pre naše O_2 sesterská spoločnosť v Českej Republike, preto aj väčšina operátoriek hovorí česky. Na každej SIM karte sú automaticky aktivované služby CLIP (zobrazenie čísla volajúceho) i CLIR (skrytie vášho čísla).

Náš nový operátor nám už pred spustením prevádzky ponúkal SIM karty prostredníctvom svojich dílerov O_2 anjelikova v cene 50SK s počiatočným kreditom 50SK. Takže aj keď s malými technickými problémami už u nás funguje dlohočakávaný tretí operátor.Za prvých 12 dní po začatí komerčnej prevádzky zaevidoval 110 tis. aktívnych zákazníkov. Ďalší z celkového pôvodného počtu 600 tis. registrovaných záujemcov, ktorí sa registrovali v rámci kampane O_2 Jednotky, mali možnosť aktivovať si SIM karty do 31. marca.

28. februára 2007 Telefónica 0_2 otvorila svoju prvú značkovú predajňu v Bratislave. V tento deň predstavil aj svoju historicky prvú ponuku dotovaných mobilných telefónov k predplatenej sade O_2 Narovinu a O_2 Jednotka aj operátor Telefónica O_2 Slovakia. Prekvapivé sú ceny, v ktorých sa objavujú samé štvorky a deviatky, ktoré avizujú príslušnosť k predvoľbe 0949.

Obr.2

Obr.3

Značková predajňa Telefónicy O_2 v Bratislave

Operátor zatiaľ vo väčšej miere zabezpečuje prevádzku prostredníctvom siete spoločnosti T-Mobile Slovensko, postupne ju však bude prepájať na vlastné základňové stanice. Tých by mal do konca septembra vybudovať 400, o rok neskôr to bude dvojnásobok. Postup času chce Telefónica O_2 dosiahnuť takmer úplne pokrytie Slovenska vlastnými

základňovými stanicami. Národný roaming chce využívať len pri minime prípadov, napríklad ak stavba základňovej stanice nebude mať ekonomické opodstatnenie. Na svojej internetovej stránke Telefónica O_2 uviedla, že chce v tomto roku dosiahnuť minimálne 5% podiel na slovenskom mobilnom trhu. Podľa hrubého prepočtu to predstavuje vyše 250 tis. Zákazníkov. Pritom už ku koncu februára využívalo služby operátora Telefónica O_2 viac ako 200 tisíc aktívnych zákazníkov.

4 Prierez históriou slovenských mobilných operátorov

Medzinárodná súťaž Ministerstva dopravy pôšt a telekomunikácií SR na vybudovanie a prevádzkovanie siete GSM na Slovensku bola vyhlásená 22. februára 1996 a ukončená udelením licencií 4. septembra 1996. Samotné výberové konanie na Slovensku tiež vzbudzovalo viaceré dohady. Víťazom sa stalo konzorcium SLOVTEL GSM, a.s., ktorý združoval slovenské energetické podniky disponujúce vlastnou telekomunikačnou infrašturktúrou (Slovenské elektrárne, a.s., Slovenský plynárenský priemysel, š.p., Západoslovenské energetické závody, š.p., Bratislava, Stredoslovenské energetické závody, š.p., Žilina, Východoslovenské energetické závody, š.p., Košice a firmu HANCO Bratislava, spol. s r.o.) a a zahraničného operátora France Telecom Mobiles International stopercentnú dcérsku spoločnosť France Telecom, štvrtého najväčšieho prevádzkovateľa telekomunikácií na svete a tretieho prevádzkovateľa telefónov podľa normy GSM. Transparency International k uvednej súťaži podala takéto stanovisko:

„Na Slovensku boli v roku 1996 pridelené dve licencie na prevádzkovanie digitálnej rádiotelefónnej siete GSM. Prvá z licencií bola, na základe dohody medzi Federálnym ministerstvom pôšt a telekomunikácií ČSFR, Správou pôšt a telekomunikácií, š.p., Bratislava a konzorciom Atlantic West B. V. z roku 1991, pridelená spoločnosti EuroTel Bratislava, s.r.o.. EuroTel sa zaviazal splniť a garantovať podmienky súťaže, ktoré boli stanovené pre udelenie druhej licencie.

Na druhú licenciu bola teda vyhlásená medzinárodná verejná súťaž, do ktorej sa však zapojili iba dvaja uchádzači. Na vyhodnotenie ponúk bola stanovená medzinárodná komisia. O držiteľovi druhej licencie rozhodlo ministerstvo na základe odporúčania komisie. Stala sa ním spoločnosť France Telecom. Cena za licenciu na Slovensku, ktorú stanovilo ministerstvo, bola 8 mil. USD (240 mil. SK). Táto spoločnosť získala licenciu na prevádzkovanie GSM v Belgicku. Poplatok za získanie licencie nebol v Belgicku vyhlásený, ale cena sa vygeneroval v súťaži. France Telecom tak za licenciu v roku 1996 zaplatil 1,5 mld. Belgických frankov(50 mil. USD).”

Pričom stojí za povšimnutie, že Belgicko so svojimi 10,2 miliónmi obyvateľov predstavuje zhruba dvojnásobný trh oproti Slovensku, preto 6,25- krát nižší poplatok za licenciu bol pre France Telecom skutočne rentabilný obchodný ťah.

4.1 Spustenie sietí GSM

Rok 1996 možno charakterizovať ako ďalší prelomový medzník v histórií mobilných telekomunikácií na Slovensku. Presne 4. septembra 1996 udelilo Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií SR dve „Poverenia na prevádzkovanie verejných rádiotelefónnych sietí GSM v pásme 900 MHz", z ktoré získali EuroTel Bratislava,a.s. a konzorcium SLOVTEL GSM ,a.s..

SLOVTEL GSM, a.s. začal okamžite po získaní licencie s výstavbou siete a 15. januára 1997 spustil komerčnú prevádzku v Bratislave, Banskej Bystrici a Košiciach. Podľa neoficiálnych informácií bola výstava často sprevádzaná aj nekalými praktikami.

Napriek možným pripomienkam k čistote niektorých postupov treba dať pred akceleráciou slovenského mobilného nováčika klobúk dolu. Technológia firmy Nortel pre základňové stanice v kontajnerovom vyhotovení sa osvedčila a firme sa podarilo v rekordnom tempe budovať pokrytie siete. Ak sa aj spočiatku vyskytli problémy s jej kvalitou a spoľahlivosťou, ukázalo sa, že zákazníci sú pomerne tolerantní a omnoho citlivejšie reagujú na cenové aspekty komunikácie.

SLOVTEL GSM,a.s. sa zaviazal, že do štyroch mesiacov od udelenia licencie začne komerčnú prevádzku a do 12-tich mesiacov pokryje signálom GSM územie s 90 % obyvateľstva.

Obidva záväzky spoločnosť splnila, hoci k druhému zámeru sa mnohí odborníci, najmä z tábora konkurencie stavali začiatkom roku 1997 skepticky. EuroTel si predsavzal v polovici roku 1997 pokryť 45 % a na konci 70 % obyvateľstva, čo takisto predstavovalo ambiciózny plán. Nakoniec sa mu podarilo do konca roku 1997 pokryť 87 % obyvateľstva.

EuroTel, a.s. však mohla ohroziť existujúca skutočnosť, ktorá nastala v Belgicku, keď France Telecom ako mobilnom operátorov vstúpil na obsadený telekomunikačný trh a nasadil zničujúcu stratégiu. Po celej krajne vybudoval takmer dokonalé pokrytie a až potom spustil prevádzku siete , pričom nasadil dumpingové ceny hovorov. S konkurenčným bojom už mal France Telecom jednoducho svoje skúsenosti, na Slovensku použil taktiku, ktorá sa vo veľkej miere zhodovala s belgickou. Slogan „Aby ľudia spolu

hovorili“ jasne naznačoval zámer sprístupniť mobilnú komunikáciu širokým vrstvám obyvateľstva.

Pred spustením komerčnej prevádzky sa 20. decembra 1996 SLOVTEL GSM premenoval na GLOBTEL GSM a.s. a neskôr, 24. októbra 1997, názov korigoval na Globtel GSM a.s.

Náš prvý mobilný operátor so svojou perfektne fungujúcou predajnou a servisnou sieťou a vybudovanou sieťou NMT, veľkú časť infraštruktúry (stožiare, prenosové trasy) bolo možné využiť aj pre sieť GSM mal rozhodne lepšiu štartovaciu pozíciu. Napriek tomu po udelení licencie EuroTel,a.s. s výstavbou GSM siete nezačal v dôsledku obštrukcií svojho majoritného akcionára, ktorým bol prostredníctvom Slovenských telekomunikácií štát.

V novembri 1996 ešte nebola na svete dohoda akcionárov EuroTelu, a.s. o ďalšom postupe v sieti GSM a jej budovanie stále nezačalo. Jadrom sporov boli údajne otázky spojené s novou akciovou spoločnosťou, kde mal byť zvýraznený vplyv štátu. Podľa vyjadrenia jedného z členov manažmentu dokonca americkí akcionári zvažovali možnosť vrátenia GSM licencie a sústredenia aktivít na sieť NMT, vrátane ponuky dotovaných telefónov. Takýto scenár vôbec nebol nerealistický a v nejednom prípade sa odohral v Rusku, bývalých sovietskych republikách, či Rumunsku. Do siete NMT boli dodatočne implementované niektoré služby pôvodne určené pre GSM (SMS správy, CLIP).

4.1.1 EuroTel Bratislava, a.s., a spúšťa sieť GSM

12. decembra 1996 bola zaregistrovaná firma EuroTel Bratislava, a.s. Mobilný operátor investoval obrovské materiálne a finančné kapacity do výstavby GSM ústredne a siete, aby o mesiac - 15. januára 1997 spustil skúšobnú prevádzku pre V.I.P. klientov zároveň s komerčnou prevádzkou konkurencie.

Zo strany EuroTelu išlo o nevyhnutnosť, ale verejnosť už mesiace žila očakávaniami príchodu GSM a svetaznalí biznis zákazníci považovali menšie a modernejšie GSM telefóny za prestížnu záležitosť. Ak by im EuroTel nemal čo ponúknuť, hrozil ich odchod ku konkurencii.

10.02.1997 EuroTel, a.s. spustil komerčnú prevádzku siete GSM , čo boli iba tri mesiace po udelení licencie. Na prelome marca a apríla uviedol do ponuky prvý dotovaný mobilný telefón Siemens S6. Podľa licenčných podmienok mohli operátori počas prvého roku prevádzky uskutočniť dve dotačné akcie. A tak už začiatkom leta Eurotel, a.s. využil aj druhú možnosť uskutočniť dotačnú ponuku, v ktorej propagoval mobilné telefóny značky Dancall HP2711 a Philips Fizz - vyznačoval veľkými rozmermi v porovnaní s inými GSM prístrojmi .

4.2 Rok 1998

Globtel GSM, a.s.

Vo februári zákazníci využívajúci predplatenú kartu Prima zaregistrovali 1.niekoľko noviniek. V marci bola v rámci Mobilnej kancelárie uvedená služba Data Internet a SMS Internet. Najväčšou udalosťou je dotačná akcia Jarná mobilizácia s telefónom Ericssonom GA 628 za jednu slovenskú korunu – Globtel sa ako prvý mobilný operátor na Slovensku rozhodol ponúknuť mobilný telefón za symbolickú cenu. Za prvý týždeň sa zrealizovalo približne 30 000 aktivácií, pričom táto úspešná akcia skončila v júni s konečným počtom približne 85 000 nových zákazníkov. V apríli bola spustená odkazová služba na Prime, nové 2. Globtel správy (na mobilný telefón, fax, email, SMS telegram) spolu so službou Info 350. V ďalších mesiacoch Globtel prináša dotačné akcie nielen pre bežných zákazníkov, ale aj Firemnú mobilizáciu pre spoločnosti.V auguste je sprístupnená Hlasová služba5 na čísle 905, ktorú v septembri dopĺňajú jedinečné služby Kontrola spotreby, Teleplatba (od októbra prístupná aj zákazníkom Primy) a Zvýhodnené číslo. Business zákazníci začínajú využívať Globtel Business služby (Podrobný rozpis hovorov, Správca firemnej spotreby, Alarm atď.). Vo vianočnej akcii Zimné radovánky majú možnosť získať jeden mesačný paušál zdarma nielen noví, ale aj existujúci zákazníci.

EuroTel Bratislava, a.s.

V apríli 1998 prišiel EuroTel s predplatenou kartou Doktor Mobil ako reakciou na Primu od Globtelu a ako prvý začal v balíčku s predplatenou SIM kartou ponúkať aj telefón za zvýhodnenú cenu. EuroTel spúšťa roaming v USA. V novembri tohto roku založil vernostný klub EuroTel. V septembri sa sprístupňuje zákaznícka linka EuroTelu.

4.3 Rok 1999

Globtel GSM,a.s

V januári je predstavený nový užívateľský program Globtel 30 a do ponuky dotovaných telefónov sa zaraďuje nová značka - Nokia. Vo februári Globtel uvádza službu Medzinárodná linka G1, ktorá umožňuje volanie do zahraničia cez internet. Reakciou na rozhodnutie Ministerstva dopravy pôšt a telekomunikácií SR je zastavenie tejto služby po týždňovej prevádzke.
Od apríla 1999 majú možnosť zákazníci Globtelu využívať vernostný program Globtel Plus, ktorý im prináša rôzne zľavy a zvýhodnené služby u partnerov programu. Na pozícií generálneho riaditeľa nastali organizačné zmeny. Odchádza Bruno Duthoit a na jeho miesto je vymenovaný doterajší riaditeľ Komerčného úseku Pavol Lančarič. Služba Globtel kuriér, predstavená v júni, umožňuje zanechať odkaz na pevnej linke tým, ktorí nie sú zastihnuteľní a nemajú odkazovač. Ako dôkaz svojej technologickej vyspelosti uvádza Globtel na trh ako prvý mobilný operátor na Slovensku technológiu SIM Toolkit s podporu služby Globtel Menu. Október prináša prvé výrazné zníženie cien za hovory. V polovici novembra Globtel oficiálne spúšťa komerčnú prevádzku siete v novom frekvenčnom pásme GSM 1800. Pre špecifickú cieľovú skupinu sú uvedené programy SMS 500 (sluchovo postihnutí spoluobčania) a SMS 2000 (zákazníci s väčšími potrebami odosielania SMS). V čase, keď sa spoločnosti Globtel podarí dosiahnuť certifikát manažérstva kvality podľa normy ISO 900, je v sieti zároveň aktivovaný 500 000. zákazník. Ako poďakovanie za vernosť Globtel umožňuje telefonovanie vo svojej sieti zadarmo pre všetkých zákazníkov s ktorýmkoľvek užívateľským programom na Štedrý deň. 24.12.1999 sa uskutočnilo približne 2 milióny hovorov.

EuroTel Bratislava ,a.s

V roku 1999 EuroTel, a.s. uvádza značku Easy, pomocou ktorej slávil Pyrrhovo víťazstvo, keď sa stal lídrom na poli predplatených kariet. Keďže priemerný výnos na zákazníka je v prípade prepaid kariet oproti paušálnym asi tretinový, už pár rokov sa všemožnými metódami snažia obaja operátori svojich (prípadne aj konkurenčných) zákazníkov využívajúcich služby predplatených kariet premigrovať na paušál. Po kontroverznom tendri na GSM 1800, ktorý zmaril príchod potenciálneho tretieho operátora, získali licenciu na sieť 1800 MHz aj EuroTel. Prvý hovor v sieti GSM 1800 sa uskutočnil 9. júla 1999. Ďalšiu službu, ktorú spúšťa EuroTel Ty a Ja, môžu zákazníci získať zľavu 50 % na

volania na vybrané číslo. Po prvý raz možno použiť voľné minúty na hovory do pevnej siete, ale aj do konkurenčnej mobilnej siete. Nastali i dlhoočakávané veľké zmeny vo vedení, generálneho riaditeľa Artura Bobovnického strieda nový generálny riaditeľ Jozef Bárta. V októbri sa uskutočnilo komerčné spustenie siete GSM 1800.

4.4 Rok 2000

Globtel GSM, a.s

Prechod na rok 2000 zvládla spoločnosť Globtel bez problémov. V januári sa predstavuje služba Globtel Infocentrum, ktorá umožňuje získať informácie či už o počasí, kultúrnom programe, cestovnom poriadku a ďalšie. Po roku je znova spustená Medzinárodná linka G1; tento krát definitívne. Globtel zároveň deklaruje, že rok 2000 bude rokom starostlivosti o zákazníkov, čoho prvým dôkazom sú víkendové hovory zdarma v sieti Globtel po vyčerpaní paušálu (užívateľský program Globtel 50 a viac). Vo februári 2000 sa užívateľom Primy predstavuje niekoľko zmien: zníženie cien, možnosť odosielania SMS, služba CLIP, nová stieracia karta v hodnote 690 Sk + bonus 60 Sk, predĺžená platnosť kreditu a možnosti byť zastihnuteľný po jeho vyčerpaní – celkovo na 1 rok. Na jar 2000 sa končia záväzky z najväčšej dotačnej akcie Jarnú mobilizáciu a ponuku výmeny telefónu so špeciálnymi bonusmi mohli využiť všetci zákaznície, ktorí sa rozhodli naďalej ostať verní Globtelu aj po vypršaní záväzku.
Všetci, ktorí využívajú služby Globtelu dva roky a viac, majú po dovŕšení tejto doby aktivované služby CLIP a Globtel správy bez mesačných poplatkov.
Od konca marca je Globtel Infocentrum prístupné nielen zákazníkom Globtelu, ale aj účastníkom iných sietí. Licencia na GSM 1800 je plnená v predstihu; v apríli je okrem Bratislavy pokrytá aj Banská Bystrica, ďalej Košice, Žilina a Prešov, postupne aj ďalšie mestá na Slovensku. Po oficiálnom potvrdení finančných výsledkov spoločnosť prvýkrát ohlasuje čistý zisk vo výške 54 miliónov Sk za rok 1999.

Od mája môžu zákazníci využívať výhodnú službu počas pobytu v zahraničí Roaming 2000, Medzinárodná linka G1 znižuje ceny a rozširuje počet krajín, pričom je už prístupná aj užívateľom Primy. Pre záujemcov o predplatenú kartu je v akcii Prima balík s telefónom a nová stieracia karta v hodnote 199 Sk.

Dovolenkové obdobie zákazníkom spríjemňuje Letná SMS hra, ktorá sa teší rekordnému záujmu. V jesennej akcii je zákazníkom znova ponúknutý telefón za korunu, tento krát Panasonic GD 30. Po troch týždňoch sú zásoby vypredané, v ponuke ho za rovnakú cenu nahrádza Siemens C25. Historickým dňom pre predplatenú kartu Prima je 8. september, kedy Globtel uvádza sekundovú tarifikáciu; po ďalších troch týždňoch sa znižujú ceny hovorov.

Koncom septembra Riadiaci výbor pre predaj 36%-ného balíka akcií Globtelu, ktoré vlastnia štátne podniky, oznamuje, že aj napriek pripravenosti firmy a realizácii všetkých potrebných krokov, sa IPO zatiaľ neuskutoční kvôli nevýhodnej situácii na svetových 15telekomunikačných trhoch.

Aj október je prelomovým mesiacom: Globtel sa definitívne lúči s minútami, keď pre svojich zákazníkov s užívateľskými programami spúšťa tarifikáciu po 30 sekundách. Zákazníci si môžu vybrať z rozšírenej ponuky užívateľských programov, kde navyše nájdu Globtel 80 a Globtel 2500. Po niekoľkých mesiacoch testovacej prevádzky je komerčne predstavená služba Globtel WAP s jedinečnými výhodami. Vianočná ponuka pre zákazníkov využívajúcich služby Prima je obohatená balíkom s telefónom Ericsson A1018s, ktorého cena sa v decembri znižuje na bezkonkurenčných 2000 Sk. Mimoriadny záujem verejnosti spôsobí jeho vypredanie v priebehu troch dní. Užívatelia Prima kariet si môžu kredit v hodnote 490 Sk a 690 Sk+60 Sk bonus dobíjať aj pomocou CD nosičov s výberom slovenskej hudby. Na základe rozhodnutia mimoriadneho valného zhromaždenia akcionárov Globtel kúpi 85% akcií spoločnosti GlobtelNet, ktoré pôvodne vlastnil majoritný akcionár Globtelu France Telecom. Volanie zadarmo počas vianočných sviatkov je prístupné celej zákazníckej báze – na Štedrý deň pre zákazníkov s užívateľskými programami, na 1. sviatok vianočný pre užívateľov karty Prima. Celkový počet aktivácií presiahne na konci decembra hranicu 800 tisíc.

EuroTel Bratislava, a.s.

Rok 2000 sa stal rokom zrodu mobilného internetu na Slovensku. Ako prvý sprístupnil komerčný prístup na internet z mobilného telefónu EuroTel v auguste 2000. Na malú radosť klientov išlo o technológiu 20 CSD (časová tarifikácia, rýchlosť 9,6 kbit/s). Predaj časti Slovenských telekomunikácií spoločnosti Deutsche Telekom zasiahol aj orgány EuroTelu. V tomto roku došlo k zmenám aj u amerických vlastníkov EuroTelu, keď sa nástupcom Bell Atlantic v konzorciu Atlantic West B.V. stáva Verizon. EuroTel spúšťa službu EuroTell Intercall 33 – lacnejšie volania do zahraničia. V októbri bola spustená

služba21 Mobil Banking. Užívateľov dobíjacej karty Easy určite potešil bonus, ktorý získajú za každý prichádzajúcu hovor. Takisto ani EuroTel počas Vianoc nezaháľal a tiež spustil neobmedzené volania počas Vianočných sviatkov

4.5 Rok 2001

Globtel GSM,a.s

V Globteli sa zaviedla 30-sekundová tarifikácia, čo potešilo hlavne zákazníkov, ktorý uskutočňujú krátke hovory Globtel uvádza, že táto tarifikácia je veľmi výhodná, pretože približne 2/3 všetkých hovorov užívateľov spoločnosti Globtel sú v dĺžke do 1 minúty, kedy sú hovory cenovo lacnejšie resp. rovnaké ako u spoločnosti EuroTel /prvá minúta sa účtuje ako celá a potom po 1 sekunde/. V októbri získal Globtel ako prvý miliónteho zákazníka. V tomto roku bolo zavedená aktivácia služby Roaming 2000 bez depozitu pre verných zákazníkov. Takisto je možne si už túto službu aktivovať aj na predplatených kartách Prima s možnosťou plnohodnotného využitia. Ďalšie služby, ktoré pribudli je GSM – banking, možnosť hlasovania cez SMS správy v reláciách na TV obrazovkách, SMS chat a tipovanie Niké. Užívatelia Prima kariet si môžu obnoviť kredit prostredníctvom bankomatov Slovenskej sporiteľne a služby Teleplatba s 10% bonusom z hodnoty dobíjaného kreditu.

EuroTel Bratislava, a.s.

V januári 2001 prekonal EuroTel hranicu 500 000 zákazníkov, 60 % z nich tvorili používatelia predplatených kariet Easy. Postupne operátor zaviedol sekundovú tarifikáciu pre všetkých klientov. V máji bola spustená služba Elektronický účet. Víkendové a nočné hovory EuroTel poskytol zadarmo. Od 01. júna zaviedla spoločnosť EuroTel nový spôsob účtovania hovorov pre užívateľské programy. Každý hovor v dĺžke nad 1 minútu bude účtovaný po prvej minúte po sekundách. Medzinárodné hovory a hovory Intercall 33 sa účtujú naďalej po minútach ako doposiaľ.

Anlýza nového účtovania hovorov spoločnosti EuroTel pre užívateľské programy Tempo a spoločnosti Globtel:

-Tarifikácia spoločnosti EuroTel Bratislava, a.s. -každý hovor v dĺžke nad 1 minútu bude účtovaný po prvej minúte v sekundovej tarifikácií

Príklad: hovor v dĺžke 1 min 23 sekúnd bude účtovaný nasledovne: Prvá minúta sa účtuje vždy ako celá minúta s príslušnou tarifikáciou, zvyšných 23 sekúnd bude ocenených podielovou časťou 23/60 z ceny príslušnej minútovej tarify. Hovory kratšie ako 1 minúta budú vždy účtová tarifou za 1 minútu podľa príslušného typu hovoru.

-Tarifikácia spoločnosti Globtel GSM, a.s. – 30 sekundová tarifikácia

Príklad: Pri užívateľskom programe Globtel 30 môže užívateľ uskutočniť maximálne 60 hovorov z predplatených minút (30 minút / 30 sekúnd sa rovná 60 hovorov). Pri užívateľskom programe Tempo 30 môže užívateľ uskutočniť maximálne 30 hovorov z preplatených minút (30 minút /1 minúta sa rovná 30 hovorov)

4.6 Rok 2002

Orange Slovensko, a.s.

Spoločnosť Orange sa v júli stala držiteľom licencie na zriaďovanie a prevádzkovanie verejnej mobilnej telekomunikačnej siete UMTS a na poskytovanie verejnej mobilnej telefónnej služby, dátových a multimediálnych služieb prostredníctvom tejto siete. Orange v auguste, ako prvá telekomunikačná spoločnosť na Slovensku, priniesol zákazníkom službu Prenosné minúty. Užívatelia programov Paušál 60 až Paušál 250, ktorí z rôznych dôvodov neminú predplatené minúty svojho Paušálu v bežnom fakturačnom období, si ich budú môcť vďaka tejto službe preniesť a pretelefonovať v ďalšom fakturačnom období. Užívatelia programu Paušál 500 budú mať k dispozícii 500 a užívatelia programu Paušál 1000 až 1000 bezplatných minút, ktoré môžu po vyčerpaní predplatených minút v Paušále pretelefonovať v sobotu a dňoch pracovného pokoja. Orange spustil sekundovú tarifikáciu aj na hovory do zahraničia. Orange j ako prvý predstavil lokalizačné služby a možnosť platby za tovar prostredníctvo Orange teleplatby resp. priamo cez telefón zavolaním na krátke a bezplatné číslo 777. V tomto roku spustila spoločnosť Orange prenos dát cez GPRS a s tým všetky s

EuroTel Bratislava, a.s.

Rok 2002 priniesol žatvu na poli dátových služieb, pričom EuroTel si pripísal viaceré prvenstvá. 9. septembra spustil komerčnú prevádzku GPRS a mesiac nato sprístupnil aj správy MMS, ktoré sú dostupnosťou GPRS podmienené. V októbri zo siete EuroTel bola zaslaná prvá MMS správa na Slovensku. MMSku odoslal na slávnostnej párty spevák Pavol Habera plaveckej hviezde Martine Moravcovej.V tomto roku EuroTel zaviedol aj dátové prenosy na báze technológie HSCSD pod názvom High Speed Data. Marec 2002 bol ďalším míľnikom na ceste vývoja spoločnosti, keď prekonala hranicu 1 milión účastníkov. 2. júla takisto aj EuroTelu bola udelená licencia na sieť 3. generácie UMTS, (Tretí operátor sa napriek falošným poplachom opäť a definitívne nekonal.) . EuroTel tiež uviedol službu Presun voľných minút pre programy Viac a Plus. Hneď na to spustil službu InfoDavka. Služba obsahuje balík siedmich SMS správ s aktuálnymi informáciami pre daný deň. V súvislosti s voľbami EuroTel spustil spoločne so spravodajskou televíziou TA3 službu Volebné SMS spravodajstvo TA3. Prostredníctvom tejto služby budú zákazníci dostávať aktuálne volebné spravodajstvo, preferencie strán, analýzy a fakty z politickej scény priamo na displej mobilného telefónu.

4.7 Rok 2003

Orange Slovensko, a.s.

V tomto roku získal Orange ocenenie Firma roka 2003. Orange uviedol novú informačnú službu Dopravné správy rádia Expres. V roamingu už môžeme využívať aj dátové služby a to v sieti českého operátora EuroTel Praha a v rakúskej sieti One operátora Connect Austria. Zákazníci Orangeu majú možnosť využívať Dátové služby a od paušálu P60 až P250 ponúka Orange doaktivovať si Doplnkové minúty. Pre užívateľov preplatených kariet je tu nový spôsob navyšovania kreditu a to prenos kreditu medzi jednotlivými predplatenými kartami, takže stačí ak si jeden užívateľ obnoví štandartným spôsobom kredit a rozpošle ho ostatným známym, ktorí užívajú Prima kartu. Už v tomto roku získal Orange dvojmiliónteho zákazníka. Podľa štatistík počas Štedrého večera a vianočných sviatkov sa spracovalo 81,9 mil. SMS správ a 26,7 mil. hovorov.

EuroTel Bratislava, a.s.

V roku 2003 EuroTel naďalej akcentuje dátové služby, keď ako prvý spustil medzinárodný GPRS roaming (02/2003) a testovaciu prevádzku Wi-Fi, bezdrôtového pripojenia, pod názvom EuroTel HotSpot. Pokusom atakovať segment živnostníkov a iných menších podnikateľov bol program s degresívnou tarifikáciou BiznisViac, ktorý je dnes už v útlme. V tomto roku EuroTel ako prvý zaviedol technológiu WAP 2.0, rozširujúcu možnosti prehliadania internetových stránok na displeji mobilného telefónu.

Tab.1:Porovnanie benefitov paušálov spoločnosti Oange Slovensko, a.s. a EuroTel Bratislava, a.s. za rok 2003

Orange, a.s.	EuroTel, a.s.
Oddychové hovory - dvojnásobok predplatených minút do siete Orange SK využiteľných cez soboty, dni pracovného pokoja a cez pracovné dni od 22,00 hod do 07,00 hod po prevolaní predplatených minút.	**Víkendové hovor**y - dvojnásobok predplatených minút cez víkendy po prevolaní predplatených minút.
Vaše SMS –9 hodín denne zasielanie SMS správ za 1,50 Sk.	**20 SMS zdarma** **-**ku všetkým paušálom, všetky ďalšie SMS správy sa spoplatňujú 2,50 Sk
Paušál P60 -poskytuje o 5 minút viac ako konkurenčnú paušál Viac 55 pri rovnakom mesačnom poplatku 399 SK	**Program Partner** – možnosť aktivácie max. 3 čísiel na jeden paušál.
Medzinárodná linka G1 -sekundová tarifikácia pre medzinárodné hovory	

Tab.2 : Porovnanie predplatených kariet Prima a Easy

Prima	Easy
Cena – 444 Sk – obsahuje 300 Sk kredit, Variant SMS –na 30 dní od aktivácie, CLIP – na 30 dní od aktivácie	Cena –300 Sk – obsahuje 300 Sk kredit
Výhodnejšie hovory vo vlastnej sieti po 20,00 do 06,00 hod cez pracovné dni o 26 %	Slabá prevádzka cez pracovné dni o 4 hodiny dlhšia /od 18,00 do 08,00 hod/
Výhodnejšie hovory do ostatných sietí SR cez silnú prevádzku o 7%.	Lacnejšie hovory cez slabú prevádzku do ostatných sietí SR o 5%.
	SMS správy lacnejšie o 33%

4.8 Rok 2004

EuroTel, Bratislava, a.s. / T-mobile Slovensko, a.s.

Rok 2004 nesie ešte výraznejšiu pečať dátových služieb ako ten predošlý. Masové šírenie GPRS vyzdvihlo mobilné dáta z deklaratívnej polohy do reality. Prístup do internetu cez mobil sa stal každodenným chlebíkom pre desaťtisíce Slovákov. Zásluhu na tom mali najmä GPRS programy oboch mobilných operátorov. EuroTel priniesol ako reakciu na program konkurencie s 1 GBový limitom prvý neobmedzený GPRS paušál s názvom DataNonstop. Spočiatku boli vstupné bariéry vysoké (od programu 100Viac), ale postupne sa znižovali až na úroveň bezpaušálovej karty so službou Partner.. Aby toho bolo viac, od 1.6.2004 spúšťa EuroTel komerčnú prevádzku, v tom čase v šiestich krajských mestách (v Bratislave, Košiciach, Banskej Bystrici, Žiline, Trenčíne a Prešove). Začala sa rozsiahla kampaň na pokročilú službu z oblasti 3G pod názvom SuperSPEED. Vzhľadom na nedostupnosť vhodných terminálov a symbolické pokrytie išlo však skôr o imidžovú záležitosť. Jednou z kľúčových udalostí roku 2004 bolo odkúpenie 49 % akcií EuroTelu od konzorcia Atlantic West B.V. spoločnosťou Slovak Telecom, ktorá sa tak stala 31.decembra 2004 jeho stopercentným vlastníkom. Už od začiatku transakcie sa špekulovalo o zmene značky EuroTelu na T-Mobile.

Tab.3: Porovnanie Vianočnej ponuky 2004 spoločností Orange Slovensko, a.s. a EuroTel Bratislava, a.s.

<table>
<tr><td>Názov ponuky</td><td>Orange,a.s.</td><td>EuroTel,a.s.</td></tr>
<tr><td></td><td>Vianočná akvizičná ponuka – platnosť do 13.01.2005</td><td>Vianočná akvizičná ponuka - platnosť do 31.12.2004</td></tr>
<tr><td>Telefóny</td><td>17 typov mobilných telefónov

-všetky od 1Sk podľa Paušálu</td><td>20 typov mobilných telefónov

-8 z nich aj za 1 Sk podľa Paušálu</td></tr>
<tr><td>Aktivačný poplatok</td><td>Aktivácia za 1Sk</td><td>Aktivácia za 99 Sk</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Bonusy</td><td>1 mesačný paušál za 1Sk (od P 50+SMS)</td><td>Cestovná taška</td></tr>
<tr><td>Kupón – kredit v hodíte od 100 od 1 mil.Sk od P50+SMS</td><td rowspan="3">Možnosť výberu jedného z 5 balíčkov na 12 mesiacov zadarmo:
(od 55 Viac)- nad Paušál

1.Štedré víkendy – 1000 min ET, 100 SMS ET, 100 MMS ET cez víkendy a sviatky

2.Oddychové minúty –100 min ET –prac. dni od 18,00 do 08,00 hod.

3. Viac minút – 20 min všetky siete

4.Viac SMS – 50SMS všetky siete

5.Viac MMS –20MMS ET</td></tr>
<tr><td>Kupón – Orange World maxi na 1 až 3 mesiace zadarmo (od P 50+SMS)</td></tr>
<tr><td>Možnosť skrátenia záväzku na 18 mesiacov (od P 50+SMS)</td></tr>
<tr><td></td><td>150 SMS v sieti OSK mesačne, na 6 mesiacov - pri zmene Primy na Paušál (od P 50+SMS)
bonus platí do 30.11.2004</td></tr>
</table>

4.9 Rok 2005

Orange Slovensko, a.s.

Do pozície plnohodnotnej alternatívy pevnej linky s najbežnejším volacím programom Orange postavil ponuku exkluzívneho GSM stolového telefónu Priama linka. V oblasti produktov a služieb bol rok 2005 pre Orange Slovensko jednoznačne rokom dát, inovácií a nových služieb. Technológiu rýchlych dátových prenosov v mobilnej sieti EDGE predstavili v atraktívnej podobe produktu Orange internet. Táto služba priniesla po prvýkrát na slovenský trh internetové pripojenie s jednoduchou inštaláciou za výhodnú cenu. Mobilný internet sa tak prvýkrát stal plnohodnotným substitútom pevného pripojenia najbežnejším spôsobom. Orange ako prvý operátor priniesol na trh produkt založený na USB modeme za korunu so samostatnou SIM kartou. Zámerom Orangeu je byť hlavným poskytovateľom telekomunikačných služieb pre svojich zákazníkov.

Jednou z oblastí, na ktoré sa v rámci stratégie spoločensky zodpovedného podnikania v roku 2005 sústredili, boli projekty environmentálneho riadenia procesov. Ako jeden z kľúčových projektov v roku 2005 zatiaľ ako jediný z operátorov uviedli bezplatnú Elektronickú faktúru, ktorá nielen uľahčuje fakturáciu,ale výraznou úsporou papiera prispieva aj k ochrane životného prostredia. Elektronickú faktúru ku koncu roka 2005 využívalo už 25-tisíc zákazníkov Orangeu. Výhodnú ponuku služby Orange internetu podporili ponukou značkového laptopu.

Orange bezplatne sprísutpnil službu Obrazové správy všetkým zákazníkov vrátane predplatenej karty Prima. Významnou inováciou v rámci komerčných ponúk Orangeu bol prvý balík predplatenej služby Prima s telefónom za korunu s možnosťou prevolať cenu balíka vo forme kreditu. V auguste Orange uviedol nové mesačné programy Biznis paušál uni, ktoré umožňujú výhodnejšiu komunikáciu firemných zákazníkov a živnostníkov a odzrkadľujú ich špeciálne komunikačné potreby. Orange ako prvý operátor na Slovensku oznámil spustenie testovacej prevádzky mobilnej siete tretej generácie v štandarde UMTS a demonštroval prvý videohovor. Potvrdil tým pozíciu technologického lídra na trhu. Strategickou novinkou sa v roku 2005 stala služba Orange biznis mail, ktorá umožňuje plnohodnotnú mobilitu pri práci so službami e-mailového systému a prístup k osobným dátam na firemnom serveri v reálnom čase. Orange v septembri aj ponukou kolekcie nových, tzv. kreditných, paušálov. Tie poskytujú zákazníkom slobodu výberu a umožňujú čerpanie predplateného kreditu na hovory alebo SMS správy spôsobom, ktorý im najviac vyhovuje. Orange ako prvý operátor na trhu znížil tarifikačný impulz zo 100 kB na 10 kB

pri mobilných dátových službách, čím výrazne znížil náklady svojich zákazníkov na dátový roaming.

V spolupráci s humanitárnou organizáciou Človek v ohrození prostredníctvom Konta Orange spustili mobilnú finančnú zbierku na pomoc obetiam zemetrasenia v Pakistane. Prostredníctvom Konta Orange tiež vyhlásili v poradí už tretí ročník úspešného charitatívneho garantového programu Darujte Vianoce, ktorý sprevádzala aj mobilná finančná zbierka. V novembri na trhu výrazne zarezonovala predvianočná nádielka Orangeu. V rámci špeciálnej komerčnej akcie ponúkli nové kreditné paušály Paušál 499 Sk a Paušál 299 Sk, ktoré umožňujú volať vo vlastnej sieti bezplatne. Pre záujemcov o ostatné volacie programy priniesli akciu Happy Day s možnosťou vybrať si jeden deň v týždni, počas ktorého budú ich volania bezplatné. Prelomovou bola veľká vianočná hra Orangeu, v rámci ktorej v decembri každý deň odmeňovali nových aj verných zákazníkov dvoma osobnými automobilmi Peugeot 307. Počas Štedrého dňa, vianočných sviatkov, Silvestra a Nového roka poslali zákazníci rekordný počet 33,9 milióna SMS správ a uskutočnili viac ako 48,2 milióna hovorov. Štedrý deň bol rekordným aj pre obrazové správy, ktorých počet dosiahol hodnotu 128-tisíc.

T-mobile Slovensko, a.s.

Tradičnú predvianočnú vojnu o zákazníka na konci minulého roku vystriedalo začiatkom roku 2005 ticho pred búrkou. Mlčanie prerušil Orange prekvapujúcim spustením EDGE a masívnou ofenzívou na viacerých frontoch. Zaútočil na Slovak Telecom na poli broadbandu aj na poli hlasových služieb. Intenzívnu kampaň na EDGE s dotovaným modemom vnímal pozorne aj EuroTel. Až tlak konkurencie ho prinútil zverejniť údaje o pokrytí a počtoch svojich EDGE zákazníkov, ale promptne zareagoval aj na inovované dátové programy Orangeu. Od 1. marca 2005 uviedol bezprecedentný InternetNonstop – najlacnejší mobilný prístup do internetu v kvalite GPRS, alebo EDGE (podľa pokrytia). Od 1. apríla zaradil navyše EuroTel do svojho portfólia aj externý EDGE modem ZadaCOM (navyše za 1 Sk), čím anuloval poslednú výhodu konkurenčného Orangeu v tejto oblasti. 11. apríla 2005 ohlásil EuroTel oficiálne začatie procesu transformácie na značku T-Mobile, ktorý sa má zavŕšiť 2.mája a začleniť sa do skupiny T-Mobile International, jednej z najväčších spoločností na svete a vôbec najväčšieho mobilného operátora strednej a východnej Európy .Už pred týmto termínom zmizli v značkových a firemných predajniach modré steny a ďalšie insígnie EuroTelu a v týchto dňoch sa postupne mení dizajn predajní. Na fasádach je možné vidieť nové, striedmejšie logá T-Mobileu.

EuroTel teda prežíva posledné týždne svojej 14-ročnej existencie. V tej či onej forme bolo značkou modrého operátora za toto obdobie dotknutých oveľa viac obyvateľov Slovenska než je takmer dvojmiliónová armáda jeho klientov. V posledných rokoch, najmä počas šéfovania súčasného generálneho riaditeľa R. Chvátala sa operátor postupne profiloval z polohy „menší a drahší, ale kvalitnejší a technologická jednotka“ do pragmatickejšej polohy príjimanie inovácie, ale za prijateľné ceny. Táto politika priniesla svoje ovocie v postupnej erózii trhového podielu konkurencie.

4.10 Rok 2006

Orange Slovensko, a.s.

Po niekoľkomesačnej testovacej prevádzke sprístupňuje Orange od 17. marca komerčnú prevádzku služieb svojej novej mobilnej siete tretej generácie (3G) v štandarde UMTS. Komerčnú prevádzku siete UMTS spúšta v ôsmich slovenských mestách s novými službami ako sú mobilná televízia , video či audio na želanie a ponúka mobilné zariadenia s podporou 3G už od jednej koruny. Nové možnosti mobilnej komunikácie, ako sú napríklad videotelefonovanie, kvalitné vysokorýchlostné pripojenie na intenet, rýchle sťahovanie hudby a videa alebo sledovanie televízneho vysielania prostredníctvom mobilných telefónov si môžu od 17. marca vychutnať už aj zákazníci na Slovensku so službami mobilnej siete tretej generácie Orangeu, a to nielen v Bratislave, ale aj v ďalších slovenských mestách. Ku dňu spustenia komerčnej prevádzky pokrýva signálom UMTS spolu osem slovenských miest - okrem Bratislavy aj Košice, Prešov, Banskú Bystricu, Žilinu, Trnavu, Martin a Vrútky, čo predstavuje približne 15,5 % populácie SR. Rozširovanie pokrytia bude pokračovať a do konca roka 2006 by malo mať prístup k mobilnej sieti tretej generácie približne 43 % Slovákov. Dva mobilné telefóny za jedinú korunu môžu získať všetci firemní zákazníci, ktorí sa v jeden deň zaviažu k využívaniu vybraných paušálov minimálne na dvoch SIM kartách k čomu stačí podpísať 2 dodatky k zmluve o pripojení.

Prima Štart, ktorý obsahuje úvodný kredit vo výške 300 korún, Prima variant mesiac v hodnote 79 korún a službu CLIP na 30 dní bezplatne, môžu teraz zákazníci Orangeu získať v limitovanej sérii za 222 Sk (pôvodná cena bola 444 Sk).

29. mája 2006 je konečne spustená služba Prenositeľnosť mobilného telefónneho čísla. Zákazníci, ktorí sa rozhodnú prejsť do konkurenčnej siete mobilného operátrora,

konkrétne T-Mobileu, už neprídu o svoje pôvodné telefónne číslo a pokojne ho môžu využívať naďalej v sieti T-Mobile.

Zaujímavé letné prekvapenie pripravil Orange pre svojich zákazníkov mesačných paušálov. Až do konca augusta budú každý deň dve hodiny posielať SMS správy a obrazové správy zadarmo.

Od novembra sa rýchlosť Orange internetu expres v 3G/HSDPA bude v porovnaní zdvojnásobuje pre zákazníkov, ktorí si k tejto službe vyberú nový USB modem Huawei E220. Podporuje rýchlosti do 3.6 Mbit/s a umožňuje tak naplno využiť súčasnú maximálnu rýchlosť siete 3G s nadstavbou HSDPA od Orangeu.

V novembri Orange rozdáva desaťtisíc korún všetkým, ktorí sa nevedia dočkať Vianoc, verným prináša Maxi víkendy, Bezplatné hovory až na dva roky, laptop na splátky za korunu, výhodné ceny mobilného internetu, či paušál, za ktorý sa neplatí , čo ešte nie je zďaleka všetko. Skutočné vianočné prekvapenie zažili zákazníci vďaka Orangeu naplno od 23. novembra. Každý, kto od 23. novembra podpísal nový dodatok k zmluve o pripojení k vybranému hlasovému alebo SMS mesačnému programu, bol zaradený do žrebovania o jeden zo 48 štýlových Mercedesov Triedy A. Dva nové Mercedesy mal Orange pripravené pre svojich zákazníkov každý deň až do Vianoc.

T-Mobile Slovensko, a.s.

26. január 2006 spoločnosť T-Mobile Slovensko, a.s., oznámila, že počet zákazníkov ku koncu roka 2005 dosiahol 2 021 744, čo predstavuje 6% nárast.

Spoločnosť T-Mobile prináša ako prvý operátor na Slovensku svojim zákazníkom UMTS technológiu (Universal Mobile Telecommunication System) tretej generácie označovanú aj stručne ako 3G. Vďaka UMTS FDD môžu zákazníci komunikovať so svojimi blízkymi nielen prostredníctvom hlasu, ale aj obrazu a priamo ich vidieť na displeji svojho mobilného telefónu. T-Mobile Slovensko tak prináša svojim zákazníkom nový rozmer komunikácie .

Spoločnosť T-Mobile Slovensko, a. s., od 1. marca 2006 spája existujúce infolinky určené Easy zákazníkom do linky 12 350. Zákazníci si tak na jedinom čísle dobijú kredit, získajú informácie o aktuálnej ponuke či aktivujú a deaktivujú služby**.**

Spoločnosť T-Mobile Slovensko v rámci skvalitňovania služieb a zjednodušovania prístupu k nim zlučuje aj existujúce infolinky určené pre Easy zákazníkov do jedného čísla 12350.

Od 29. mája T-Mobile po dohode s konkurenčným operátorom Orange spúšťa službu Prenesenie čísla. Zákazníci zvyknutí na svoje mobilné telefónne číslo v sieti konkurenčného operátora, ktorí chcú využívať výhody T-Mobilu, budú môcť odteraz požiadať o prenesenie svojho čísla.
Mobile Slovensko aj toto leto pripravil pre svojich zákazníkov mesačných programov výhody so službou Svetový roaming. Počas svojej zahraničnej dovolenky môžu byť bezplatne v spojení so svojimi blízkymi či obchodnými partnermi v T-Mobile krajinách a to Chorvátsko, Česká republika, Maďarsko, Rakúsko, USA, Holandsko, Veľká Británia a Nemecko.

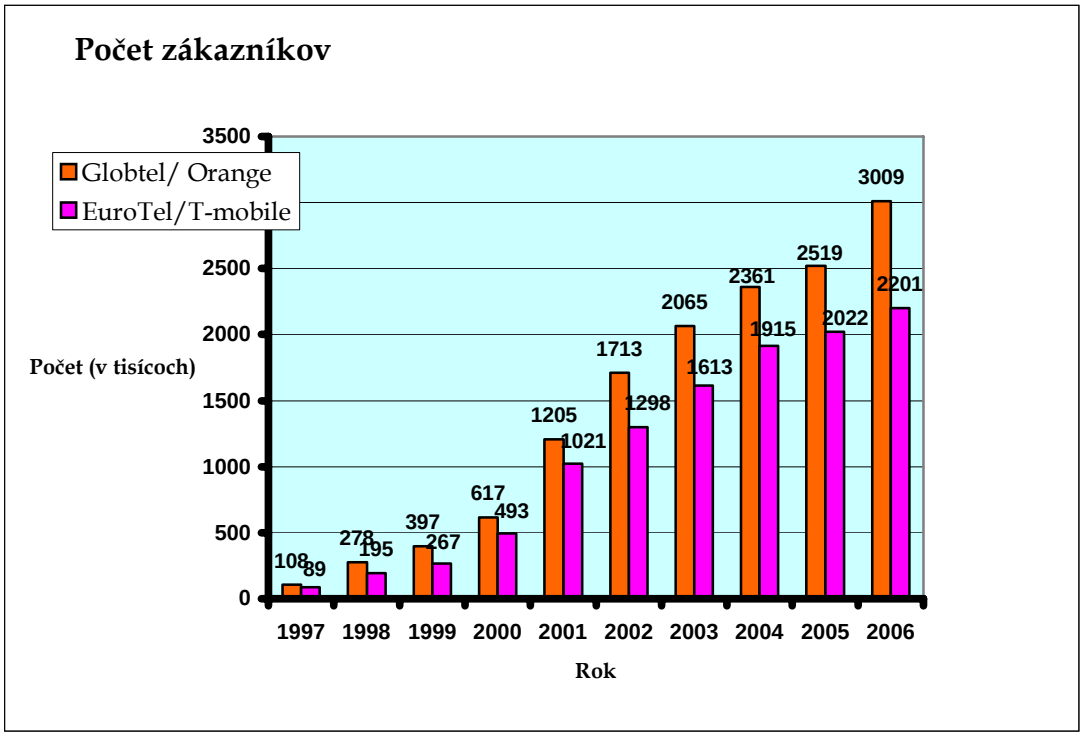
Vďaka službe Svetový roaming od T-Mobilu môžu zákazníci od 15. júna 2006 do 31. augusta 2006 v čase od 17.00 do 20.00 hod. miestneho času vo všetkých sieťach T-Mobile operátorov prijímať hovory, posielať SMS a dokonca aj MMS správy úplne zadarmo.
T-Mobile Slovensko pripravil krátko po uvedení služby Prenesenie čísla aj novú službu – Kam volám. Vďaka službe Kam volám si budú môcť všetci zákazníci T-Mobilu automaticky a bez námahy overiť pred uskutočnením hovoru, do ktorej siete volajú a mať kontrolu nad svojou spotrebou. T-Mobile tak reaguje na požiadavky svojich zákazníkov a prináša službu, o ktorú prejavil trh veľký záujem. Dobrou správou pre užívateľov internetu je zvyšovanie rýchlosť služby Rýchly internet až na 5,3 Mb/s a navyše od 22. augusta prináša svojim zákazníkom možnosť využívať v sieti UMTS technologickú nadstavbu HSDPA. Tá im umožní pripojiť sa so svojim mobilným zariadením do internetu rýchlosťou až 3,6 Mb/s**.**
Vďaka programom Podnikateľ získajú zákazníci viac voľných minút do všetkých sietí za menej peňazí. Podnikatelia a firmy si v T-Mobile teraz môžu vybrať optimálny program, ktorý najviac zodpovedá ich požiadavkám na komunikáciu so svojimi zákazníkmi a partnermi. Vybrať si môžu spomedzi štyroch programov Podnikateľ 90, 150, 300 a 600, ktoré sa líšia mesačným poplatkom, počtom voľných minút a cenou za minútu hovoru po ich prečerpaní. Čím viac voľných minút si zákazník zvolí v základnom programe, tým je pre neho volanie výhodnejšie.
28. novembera T-Mobile Slovensko a Telefónica O_2 Slovakia oznamujú, že podpísali dohodu o národnom roamingu**.** Zmluva o národnom roamingu znamená, že Telefónica O_2 Slovakia bude v úvodnej fáze poskytovať svoje služby čiastočne v sieti T-Mobile Slovensko.

Spoločnosť T-Mobile Slovensko, a.s., pripravila pre svojich zákazníkov vianočnú hru Miliónové Vianoce, v ktorej rozdelí až 60 miliónov korún. Každý zákazník, ktorý si od 1. novembra do 23. decembra 2006 aktivuje niektorý z vybraných programov alebo služieb T-Mobilu, získa možnosť hrať o 60 x 1 milión Sk**.**

Aj tento rok bola pripravená štedrá vianočná ponuka. Vďaka nej si budú môcť zákazníci T- Mobilu počas 12 mesiacov dopriať dvakrát viac komunikácie so svojimi blízkymi v ktorejkoľvek sieti na Slovensku. Zákazníci si až do konca roka môžu k svojim mesačným programom aktivovať službu Rýchly internet 2 a využívať ju až 6 mesiacov úplne zadarmo. Súčasťou štedrej vianočnej ponuky boli aj Easy karty so 100-korunovým kreditom iba za 99 Sk. Na zákazníkov čakala aj vianočná ponuka mobilných telefňov od 1SK.

Každý zákazník, ktorý si v T-Mobile od 2. novembra do 31. decembra 2006 aktivoval niektorý z mesačných programov Relax 60 či 55Viac a vyššie, získal dvojnásobný počet voľných minút do všetkých sietí na Slovensku**.** Zákazníkom, ktorí sa rozhodli využívať programy Fix 300 Sk alebo Fix 500 Sk, T-Mobile každý mesiac zdvojnásobí ich predplatený kredit**.** Ten môžu využiť na telefonovanie a posielanie SMS alebo MMS správ rovnako do všetkých slovenských sietí.

Graf1: Počet zákazníkov slovenských mobilných operátorov za obdobie od roku1997 do roku 2006



4.11 Telefónica O2 Slovakia, a.s. verzus Orange Slovensko, a.s. a T-Mobile Slovensko, a.s.

Predplatené služby nového operátora Telefónica O2 boli spustené už na jar 2007. Je zaujímavé pozorovať ako sa vyvíja náš telekomunikačný trh po vstupe novej, ale zo zahraničných referencií schopnej konkurencie. Spočiatku sa slovenskí operátori T- Mobile a najmä Orange tvárili, akoby si príchod nového operátora ani len nevšimli. Počas mesiaca február sa v podstate u starých operátoroch neudiali žiadne výnimočné zmeny.28 Telefónica nám na trh priniesla to, čo tu ešte nebolo. Veľmi dobre si zistila, ako na nás ako užívateľov zapôsobiť. Priniesla prostredníctvom svojej predplatenej kary dve závratné zmeny. Ponúkla lacné volania do vlastnej siete bez obmedzenia času alebo skupiny užívateľa, konkrétne sa jedná o bezkonkur. sumu 2Sk za minútu. Ďalšou zásadnou zmenou bolo sprístupnenie dátových prenosov GPRS na predplatenej karte. Aj keď Orange už minulý rok na jeseň uviedol novú predplatenú kartu Orange Click, ktorá ponúkala lacné hovory za 2,90 Sk za min., boli však v značnej miere obmedzené len na čísla s rovnakým programom a vo vyhradenom čase. Karta Orange Click bola30 zameraná hlavne na mladých ľudí, ktorí by však radi využívali internet, ale vtedy im dátové prenosy prostredníctvom GPRS neboli sprístupnené. Práve to Telefónica využila a ponúkla tieto dva tromfy. Prvé zmeny po zvýšení konkurencie nastali v marci. Spoločnosť Orange na svojej predplatenej karte ponúkla volania za 1,50 Sk za 1 min a SMS správy v rámci svojej siete. Taktiež strategicky znížila sadzbu na hovory do ostatných sietí na 6,50 Sk za 1min. Platnosť tejto akcie trvá do 31. mája 2007. Takže 31 nechajme sa prekvapiť s čím Orange od 1. júna 2007. Orange sa nenechal dlho zahanbiť a tiež spustil dátový prenos na svojich predplatených kartách Prima a Orange Click prostredníctvom služby Orange World kredit.

T-Mobile nezaháľal a na svoj boj s konkurenčnou Telefonicou použil svoju predplatenú kartu Easy PLUS. Do polovice februára ponúkal iba lacnejšie SMS správy, ale samozrejme ponuku vylepšil aj o hovory za 1Sk za 1 min. do vlastnej siete v slabej prevádzke a cez víkend. Nevýhodou programu Easy PLUS oproti predplateným kartám O2 Jednotke a Orange Click karte je nutnosť pravidelné navyšovanie kreditu každý mesiac. Pričom platnosť kreditu u Orange Click karty je 3 mesiace, závisí to aj od výšky dobíjanej sumy, a pri O2 Jednotke 3 resp. až 6 mesiacov.

starší mobilní operátori Orange a T- Mobile majú však momentálne výhodu v spôsobe navyšovania kreditu. Poskytujú väčšiu variabilitu možností , či už cez bankomat, prostredníctvom Internet bankingu, cez paušál a ďalšie. Dokonca pri vybraných spôsoboch

dobíjania získa zákazník niekoľko percent navyše z dobíjanej sumy. Spoločnosť Orange má určenú jednotnú percentuálnu sadzbu pre získanie bonusu pri všetkých vybraných spôsoboch dobíjania, kdežto T-Mobile skoncipoval progresívne rastúci bonus to znamená, čím vyšší kredit, tým vyššie percento bonusu. Telefónica zatiaľ využíva iba jeden spôsob navyšovania kreditu a to prostredníctvom predaja dobíjacích kupónov. Aj keď sú už avizované nové spôsoby navyšovania, ktoré sú nevyhnutné v boji s konkurenicou.

5 Prieskum trhu

V tejto časti mojej práce sa venujem zákazníkom, ktorí pravidelne využívajú služby našich mobilných operátorov. Pre hlbšiu analýzu situácie na trhu som si zvolila anketu, vďaka ktorej som získala potrebné informácie. Sektor zákazníkov som si rozdelila do troch skupín:

1. Študenti
2. Domácnosti
3. Podnikatelia

Považujem ich za základnú štruktúru užívateľov služieb mobilných operátorov. Každá skupina je charakteristická zväčša špecifickými potrebami a podmienkami na užívanie služieb. V ankete som použila otvorené otázky, vďaka ktorým som zistila spontánne reakcie respondentov bez pomocného navádzania na odpoveď. Ankety sa zúčastnilo 30 študentov, 20 zamestnancov, 20 podnikateľov.

Otázky ankety:

1. Služby ktorého operátora využívate?
2. Prečo ste sa rozhodli práve pre tohto operátora?
3. Ktoré jeho služby využívate?
4. Ktoré jeho ponúkané služby by ste chceli využívať? Prečo ich nevyužívate?
5. Ako ste spokojní so svojím operátorom ?
6. Čo očakávate od nového operátora Telefónica O2?
7. Aké zmeny očakávate od vášho operátora po vstupe Telefónicy O2 na náš telekomunikačný trh?
8. Aké služby by ste chceli, aby poskytovali mobilní operátori v budúcnosti?

1. skupina - Študenti:

Táto skupina je špecifická tým, že respondenti nemajú k dispozícii pravidelný prísun väčších peňažných prostriedkov, čomu nutne prispôsobujú aj svoje výdavky. Na druhej strane však práve táto skupina má široký prehľad o technických novinkách, či už sú to... nielen našich , ale aj zahraničných operátorov. Tomu zodpovedajú ich odpovede.

Podľa výsledkov ankety dnešná mladá generácia preferuje služby mobilného operátora T-Mobile, využíva hlavne jeho preplatenú kartu Easy, čo je výsledkom dlhodobo nízkej

avšak pestrej ponuky. Ďalším rozhodujúcim dôvodom pre výber tohto operátora je skutočnosť, že ho používa im blízky okruh ľudí, široká ponuka služieb, dobré pokrytie, nízke ceny, najmä počas akvizičných akcií. Medzi najpopulárnejšie služby sa zaradili CLIP, CLIR, SMS správy, program Študent Viac, Kreditné paušály, WAP, a s ním súvisiaci SMS chat, sťahovanie MP3 zvonení, vtipov, Obmedzenosť ich finančných možností sa najviac prejavuje v nedostatočnom využívaní tzv. drahých služieb ako sú internet, 3G hovory, Roaming, Multimediálne správy, Java hry.

Na príchod nového operátora reagujú študenti pomerne pasívne, nemajú konkrétnejšie predstavy, čo vysvetľuje aj ich nedostatočný prehľad o pozitívnych efektoch , ktoré môže priniesť práve zvyšujúca sa konkurencia. Vzhľadom na ich ..... zužujú sa ich očakávania najmä na zníženie cien u svojich operátorov. Z poslednej anketovej otázky vyplynulo, že študenti by uvítali väčšie technickejšie zameranie slovenských operátorov, značný vplyv má na to rozvoj zahraničných technológií, ktoré sú tam už považované za bežný štandard. Aj napriek drobným nedostatkom študenti vyjadrujú spokojnosť so svojím operátorom, čo verifikujú aj svojou dlhodobejšou vernosťou svojmu mobilnému operátorovi.

2. Skupina – Domácnosti

Vzťah domácnosť a mobilný operátor sa dá považovať za najmenej hybný a v mnohých prípadoch až stagnujúci aj napriek otvoreným možnostiam, ktoré súvisia s ich finančnými prostriedkami zabezpečenými príjmami živiteľov rodín. Preferencie tejto skupiny na paletu služieb mobilných operátorov boli vyrovnané. Pri samotnom výbere mali však rozhodujúcu úlohu preto referencie známych a rodiny ako aj kvalita pokrytia signálom. Odpovede tejto skupiny čiastočne ovplyvňujú aj ich pracovné podmienky, konkrétne tým myslím, že často ich výber operátora závisí od operátora ich zamestnávateľa, keďže im poskytuje firemné paušály. O výbere služieb rozhodujú pomerne racionálne na základe potrieb celej rodiny. V domácnostiach dominujú služby najmä hlasové, sú to najmä progarmy v cenovom rozmedzí 600 až 1000 Sk. Domácnosti radi využívajú služby, ktoré operátori takpovediac ušili pre túto skupinu, sú to služby, ktoré zvýhodňujú hovory v rámci rodinných príslušníkov a známych ako sú P 0Sk, Ty a Ja, Zvýhodnené číslo . Mobilný telefón je často považovaný ako prostriedok zvyšovania bezpečnosti o deti a svojich blízkych prostredníctvom lokalizačných služieb. Aj vďaka mobilným operátorom vzrastá dopyt po Internete aj v domácnostiach, ktorého doménou už nie sú len firemných prevádzok. Domácnosti už iné služby nepovažujú za potrebné, ale ak aj nejakú zvažujú,

často rozhodne cena. Preto aj od nového operátora očakávajú výhodnejšiu cenovnú ponuku a s tým súvisiace zníženie cien služieb ostatných mobilných operátorov. Do budúcnosti požadujú domácnosti najmä zlepšenie a skvalitnenie pokrytia signálom, ktoré aj napriek rýchlemu technickému vývoju akosi upadá do pozadia. Ako opýtaní uvádzajú, na spokojnosť so svojím mobilným operátorom momentálne značne vplýva ponuka tretieho slovenského operátora a preto sú v tomto smere otvorení.

3.skupina- Podnikatelia

V tejto skupine som sa stretla s väčšími preferenciami pre spoločnosť Orange, čo argumentovali zostavením výhodnejšej ponuky volaní zodpovedajúcej základným potrebám ich firmy. Keďže ankety sa zúčastnili majoritne malí a strední podnikatelia, rozhodovanie o výbere operátora zostáva na ich pleciach. Ich výber predchádza komplexná analýza výhod i nevýhod ponúk oboch operátorov. Stretla som sa aj s respondentmi, ktorí pre pracovné zmeny súčasne zmenili aj svojho operátora, pretože zaznamenali vyššiu efektivitu využitia jeho služieb. Smerodajnými službami sú samozrejme hlasové služby, ktorých cenové hladiny sa pohybujú od 1500 Sk. Neodlúčiteľné sú doplnkové hlasové služby, v ktorých operátori ponúkajú zvýhodnené alebo bezplatné hovory v rámci firiem, nižšie cenové tarifikácie cez silnú prevádzku, zvýhodnené hovory na pevnú sieť alebo do zahraničia. Momentálne sú preferované členské krajiny Európskej únie. Potrebu podnikateľov byť neustále zastihnuteľnými pre efektívne riadenie firmy zabezpečuje Internet sprístupnený prostredníctvom dátových kariet do Laptopov alebo možnosť využívať ho prostredníctvom mobilného telefónu. Značný prínos majú služby, ktoré odbúravajú časové bariéry ako sú napríklad e-mail cez mobilný telefón, mobil banking, možnosť aktivácie burzových správ, kurzových lístkov, vždy on-line informácie o dopravných kolíziách, Roaming. Monitorovanie nákladov im sprostredkúvajú služby kontroly spotreby, elektronické faktúry. Každú potrebnú službu si môžu aktivovať jednoduchým spôsobom. Príchod Telefónicy registrujú, ale pokiaľ ich dostatočne nezaujme rentabilnou ponukou, výhodami, ktoré zostanú naďalej verný svojmu doterajšiemu mobilnému operátrorovi.

Záver

Práca podáva komplexný obraz obchodnej politiky mobilných operátorov na Slovensku. Pre prehľadnosť sú aktivity vyvinuté spoločnosťami mobilných operátorov sumarizované v jednotlivých rokoch od spustenia prevádzky po súčasnú dobu. Analýzy obchodných ponúk sú vyhodnotené v doplnených tabuľkách, kde sú zachytené všetky úspechy, napredovania i nedostatky. V poslednej časti práce sú uverejnené a spracované výsledky ankety. Respondentmi ankety sú bežný užívatelia služieb mobilných operátorov v rôznych vekových vrstvách a spoločenských postaveniach.

Zoznam použitej literatúry

Orange Slovensko, a.s.,: *Výročná správa 2001*, Bratislava: Orange Slovensko, a.s. 2002, s.

Orange Slovensko, a.s.,: *Výročná správa 2002*, Bratislava: Orange Slovensko, a.s. 2003, s.

Orange Slovensko, a.s.,: *Výročná správa 2003*, Bratislava: Orange Slovensko, a.s. 2004, s.

Orange Slovensko, a.s.,: *Výročná správa 2004*, Bratislava: Orange Slovensko, a.s. 2005, s.

Orange Slovensko, a.s.,: *Výročná správa 2005*, Bratislava: Orange Slovensko, a.s. 2006, s.

T-Mobile Slovensko, a.s.,:*Ročná správa 2003*, Bratislava: T-Mobile Slovensko, a.s., 2004, s.

T-com, a.s.,: *Ročná správa 2004*, Bratislava: T-Mobile Slovensko, a.s., 2005, s.

T-com, a.s.,: *Ročná správa 2005*, Bratislava: T-Mobile Slovensko, a.s., 2006, s.

T-com, a.s.,: *Ročná správa 2006*, Bratislava: T-Mobile Slovensko, a.s., 2007, s.

Orange Slovensko, a.s.: *Na Slovensku začína pôsobiť spoločnosť Orange Slovensko, a.s*., Bratislava: Tlačová správa Orange Slovensko, a.s., 26.03.2002

Orange Slovensko,a.s.,: *Orange v prvom štvrťroku 2002 s rekordnými výsledkami*, Bratislava: Tlačová správa Orange Slovensko, a.s.,26.04.2002

Orange Slovensko, a.s.,: *Spoločnosť Orange Slovensko vyhlásená za Firmu roka 2003,* Bratislava: Tlačová správa Orange Slovensko, a.s., 13.11.2003

T-Mobile Slovensko, a.s.,: *Rýchly intenet už aj v Bratislave*, Bratislava : Talčová správa T-Mobile Slovensko, a.s.,11.04.2005

T-Mobile Slovensko, a.s.,: *EuroTel sa mení na T-Mobile.* Bratislava : Tlačová správa T-Mobile Slovensko, 11.04.2005

T-Mobile Slovensko, a.s.,:*Leto zadarmo so Svetovým roamingom odT-Mobilu*. Bratislava: Tlačová správa T-Mobile Slovensko, 22.08.2006

http://www.sme.sk/clanok.asp?=653329

http://www.sme.sk/clanok.asp.cl=6533330

http://www.mobilmania.sk/Text/Ar.asp?.ARI=1317

http://openiazoch.zoznam.sk/info/zpravy/zprava.asp?NewsID=50545

http://zive.sk/Article/Show_Article_print.asp?PRN=true&ARI=739&CAI2151

http://mobil.sme.sk/clanok_talc.asp?cl=3093992

http://www.euroinfo.gov.sk/index/go.php?id=13&prm1=0&prm2=14&prm3=11763

http://itnews.sk/buxus_dev/generate_page.php?page_id=42552

http://mobilmania.sk/Operatori/AR.asp?.ARI779

http://mobilmania.sk/Operatori/AR.asp?ARI-7584

http://zive.sk/h/Mobil/AR.asp?ARI=107784

http://zive.sk/h/Mobil/AR.asp?7396

http://www.zive.sk/Files/obrazky/03pr56.jpg

http:// www.mobilmania.sk/Files/obrazky/2007/bleskovky/02pr4.jpg

Prílohy

Príloha A

Anketa

1,Služby ktorého mobilného operátora využívate?

2,Prečo ste sa rozhodli práve pre tohto mobilného operátora?

3,Ktoré jeho služby využívate?

4,Ktoré služby by ste chceli využívať? Prečo ich neužívate?

5, Ako ste so svojím mobilným operátorom spokojní?

6,Čo očakávate od mobilného operátora TelefónicaO_2 Slovakia?

7,Aké zmeny očakávate od vášho mobilného operátora po vstupe Telefónicy O_2 Slovakia?

8,Čo by ste chceli ,aby v budúcnosti mobilní operátori poskytovali?

Vek:

Pohlavie:

Do akej skupiny užívateľom služieb mobilných operátorov sa zaraďujete
O študent O domácnosť O podnikateľ O iné

Anketa je anonymná.
Ďakujem, za vyplnenie ankety.